

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Budiarno, Udayana, I. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19:226-233.
- Fatini, N. A., & Dewi, R. S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Vanaprashita Gedong Songo Park Kabupaten Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 110 - 120.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, Sudarso, A., Purba, B., . . . Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hamzah, A., & Susanti, L. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Literasi Nusantara Abadi.
- Hasan, S., Awalia, S., Sihombing, N. S., Hakim, I., & Juliana. (2022). *Pemasaran Jasa*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Juru, N. A. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4:408-421.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2024, Maret 8). Retrieved from <https://kbbi.web.id/puas>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2024, Maret 9). Retrieved from <https://kbbi.web.id/pelayanan>
- Khaerani, N. (2018). Hubungan Motivasi Dengan Produktifitas Kerja Karyawan Salon X Di Jakarta [skripsi]. Jakarta: Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran: Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

- Kunaini, K., & Sudirwo. (2022). Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Astra Internasional Daihatsu Banjarmasin. *Jurnal Kindai*, 18:467-479.
- Lestari, N. E. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak And Shake Cabang Margonda. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18:107-115.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Manap, A., Sani, I., Sudirman, A., Noviany, H., Rambe, M. T., Raflina, R., . . . Widiati, E. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar Dan Strategi)*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Nursalam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Jawa Timur: UIN KHAS Press.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2:41-50.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rosalin, L. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Permata Wedding Organizer. *Jurnal Ekonomi Perjuangan (JUMPER)*, 3:1-10.
- Rostamailis, Hayatunnufus, & Yanita, M. (2009). *Tata Kecantikan Rambut Jilid 3*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Santoso, A. V. (2020). Analisis pengaruh digital marketing terhadap Repeat Purchase dengan customer Engagement dan Customer Experience Sebagai Variabel Intervening Pada Layanan Pesan-antar Makanan GO-FOOD Di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7:1-12.

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D dan Penelitian Pendidikan)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. Bandung: Alfabeta.

Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Suryandi, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam Edisi 2*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Tjalla, A. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Bidang Pendidikan*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: ANDI.

Tryadi, A., & Muhajirin. (2021). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Surf Café Kota Bima). *Jurnal Scientific Of Mandalika*, 2(7):291-298.