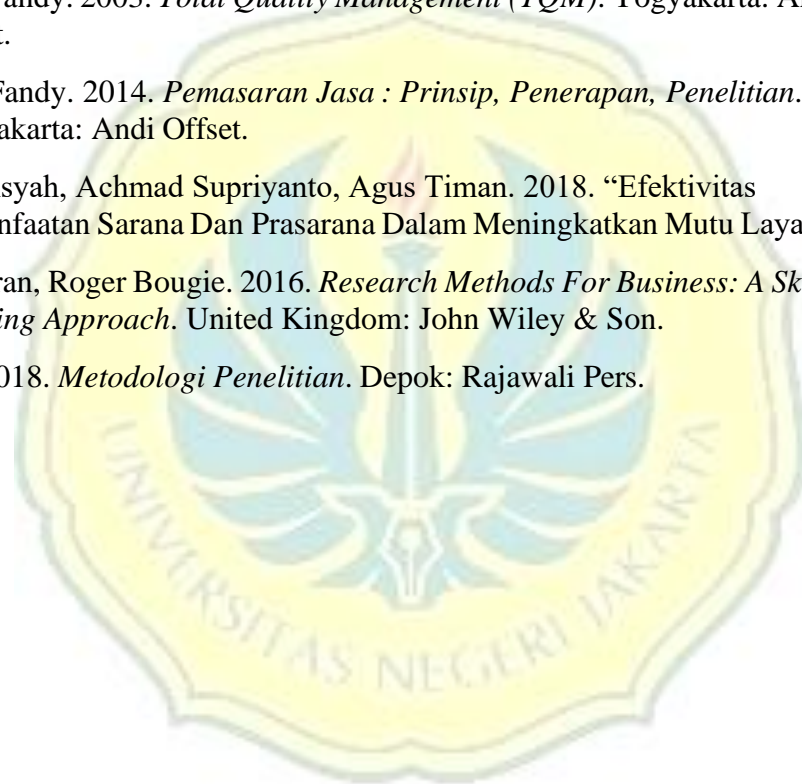


DAFTAR PUSTAKA

- Achsan, Zainullah, and Mawazirul Lubis. 2014. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen(Studi Kasus Ina Swiss Optik Cabang Plaza Gajah Mada Semarang)." *Diponegoro Journal of Social and Politic*. 1–14.
- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Dasar - Dasar Evaluasi Pendidikan*. edited by R. Damayanti. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Haris, Abdul. 2023. "Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Economics and Digital Business* 4(2):334–48.
- Ibrahim, Prasetyo Adi, Choirun Niswah, Zulkipli. 2022. "SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN DI MADRASAH IBTIDAIYAH." 2(2):170–81.
- Juran, Joseph M. 2010. *JURAN'S QUALITY HANDBOOK (SIXTH EDITION)*. SIXTH. NEWYORK: MCGRAWHILL.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi : Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis / Mudrajad Kuncoro*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, Alfi Syahri, and Nur Rahmah Andayani. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam." *Journal of Applied Business Administration* 1(2):232–43. doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.
- Moenir, H. A. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Mumuh, and Miki Maulana. 2013. "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan." 1(2):195–204.
- Munjiati, M. 2015. *Manajemen Operasi Strategi Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Gramasurya.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumem Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Cet.1. Bandung: Alfabeta.
- Sambodo Rio Sasongko. 2021. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3(1):104–14. doi: 10.31933/jimt.v3i1.707.
- Sartika, D. 2014. "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Keinginan Keluar Karyawan Dengan Komitmen

- Organisasi Sebagai Variabel Mediasi” *Management Analysis Journal*.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D / Sugiyono*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Tito, Anita Christiani Puteri, and Puspita Parahiyangan. 2022. “Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Aspek Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Pt Agronesia Saripetojo Bandung).” *Angewandte Chemie International Edition* 07(01):38–48.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tri Firmansyah, Achmad Supriyanto, Agus Timan. 2018. “Efektivitas Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Mutu Layanan.” 2.
- Uma Sekaran, Roger Bougie. 2016. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. United Kingdom: John Wiley & Son.
- Widodo. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.



Intelligentia - Dignitas