

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Nor Soleh, dkk., (2018). *The Effect Of Service Quality, Price And Trust To Customer Satisfaction Users Of Transportation Services Online Ojek (Study On Customers Of Gojek In Semarang City)*.
- Albi Anggito dan Johan Setiawan., 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat : Cv Jejak.
- Alexander Dharmawan dkk.,2013. *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Penyetor Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang*. Informatika Vol.1, No.1.
- Almana La Ode., dkk. 2018., *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta : CV.Budi Utama.
- Altje Tumbel., 2016. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan*. Manado : Jurnal LPPM Bidang Ekososbudkum.
- Andi Prastowo.,2015. *Menyusun Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) Tematik Terpadu Implementasi Kurikulum 2013 Untuk SD/MI*. Jakarta : Kencana.
- Arista Atmadjati.,2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta : Deepublish.
- Asmara Indahingwati., 2019. *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. _____*Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Sim Keliling*. Surabaya: Cv.Jakad.
- Awaluddin dan Ni nyoman Nepi Marleni.,2018. *Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Balikpapan*. Magelang : Unimma Press.
- Bambang Kusbandrijo., 2016. *Dasar-Dasar Logika*. Jakarta: Kencana.

- Budi Harto.,2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi Bajaj Padang*. Jurnal Teknoif : Vol. 3 No. 1.
- Ce Gunawan., 2018. *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data dengan IBM SPSS tatistic 25)*. Yogyakarta : Deepublish.
- Cut Mutiawati.,dkk,2019. *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta : Deepublish.
- Deewar Mahesa.,2010. *Analisis Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Pt. Coca Cola Amatil Indonesia (Central Java))*.
- Diah Ayu Novitasari dan Septyan Budy Cahya.,2018. *Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Delivery Order Lamongan Dengan Menggunakan Metode Service Quality*. Jurnal penelitian ilmu manajemen : Volume III No. 1.
- Diana Puspita Sari dan Andry Harmawan.,2012. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus Di Rs Muhammadiyah Roemani)*. J@TI Undip, Vol VII, No 2.
- Dorie Pandora Kesuma.,2014. *Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual*, 178–183.
- Edy Irwansyah dan Jurike V. Moniaga., 2014. *Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Deepublish.
- Fahlin Najmi., 2017. *Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol 3, No.2. 251-263.
- Freddy Rangkuti.,2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta : Percetakan PT.Gramedia.
- Getut Pramesti.,2016. *Statistika Lengkap Secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS23*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

- Haryadi Sarjono dan Winda Julianita., 2011. *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat.
- Heria Windasuri.,dkk, 2016. *Excellent Service The Secrets of Building a Service Organization*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Iksan Ongko Widjoyo.,dkk, 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru Mcdonald's Basuki Rahmat Di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 1.
- Inggang Perwangsa Nuralam., 2017. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang : UB Press.
- I Putu Mega Juli Semara Putra dan Ni Putu Ayu Arianti.,2016. *Pengaruh Profitabilitas Pada Hubungan Corporate Social Responsibility & Good Corporate Governance Terhadap Nilai Perusahaan*. Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Triatma Mulya.
- Januar Efendi Panjaitan., 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2.
- Jein M.Rewah., 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Manado*. Cogito Smart Journal/VOL. 2/NO. 2.
- Jimmy Sugianto dan Sugiono Sugiharto., 2013. *Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, Danprice Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2, (2013) 1-10.
- J.c.Tukiman Taruna., 2017. *Analisis Organisasi dan Pola-pola Pendidikan*. Universitas Katolik Soegijapranata.
- Karyanti.,2018. *Dance Counseling*.Yogyakarta : Deepublish.
- Mario Singh., 2014. *Unlocking The World's Largest Financial Secret 12 Keys To Forex Freedom*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mugiono.,2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) Di Pasar Kota Malang*. Wacana Vol. 13 No. 4.

- Muhammad Santoso., 2019. *Loyalitas Nasabah Pd Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*. Yogyakarta : Cv Budi Utama.
- Muhammad Tajuddin.,2016. *Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tiinggi Dan Good University Governance*. Malang : UB Press
- M.Anang Firmansyah., 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan pemasaran)*. Yogyakarta : Deepublish.
- Ni Made Purnami dan I Nyoman Nurcaya., 2015. *Pengaruh E-Trust, Perceived Usefulness Dan E-Satisfaction Terhadap Online Repurchase Intention*. Jurnal Seminar Nasional Sains dan Teknologi (Senastek).
- Ni Made Savitri Anggraeni dan Ni Nyoman Kerti Yasa.,2012. *E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking*. Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.16, No.2 Mei 2012, hlm. 293–306.
- Rachmad Hakim S., 2010. *Buku Pintar Windows 7*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Rachmawati, S.,2018. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Go-Food (Studi Kasus Pada Mahasiswa UII)*.
- Rahmawati, Herlina., 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Karanganyar*.
- Rendy Gulla., Oroh Sem George, & Ferdy, R.,2015. Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn, 3(1), 1313–1322.
- Rini Dwiyani Hadiwidjaja dan Lely Fera Triani.,2009. *Pengaruh Profitabilitas Terhadap Dividend Payout Ratio Pada Perusahaan Manufaktur Di Indonesia*. Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 5, Nomor 2.
- Rusdyana Intan Verriana dan Mohamad Yusak Anshori.,2017. *Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pada Mahasiswa Universitas NU Surabaya*. Accounting and Management Journal, Vol. 1, No.1.

- Sandu Siyoto dan M.Ali Sodik.,2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing.
- Sri Padmantlyo dan Angga Wahyu., 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Kasus Pt. Indosat, Tbk)*. Jurnal.
- Syamsul Arifin.,2016.*Hubungan Antara Kondisi Lingkungan Belajar Di Sekolah Dan Hasil Belajar Ipa Siswa Kelas*. Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar Edisi 34 Tahun ke-5.
- Syahrial Chan., 2017. *Membuat Aplikasi Database dengan PowerBuilder 12.6 danMySQL*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Usep Sudrajat dan Suwaji., 2018. *Buku Ajar Ekonomi Manajerial*. Yogyakarta : Deepublish.
- Vernando.,2018. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung*.
- Vivi Herlina.,2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Wandy Rarun.,2013. *Persepsi Kualitas, Persepsi Nilai, Dan Niat Pembelian Terhadap Harga Telepon Genggam Samsung Pada Pt. Megamitra Makmur Sejahtera*. Jurnal Emba Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1111-1119.
- Wulan Sari.,dkk,2011. *Analisis Service Experience Dalam Menciptakan Kepuasan Penumpang Kereta Wisata Pt. Kereta Api Pariwisata*. Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal, Vol. I, No. 2, 2011 – 137.
- Yoga Murdianto.,dkk, 2019. *Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang)*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 3, No. 1.