

DAFTAR PUSTAKA

- Hermawan, I. (2019). Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Method). Hidayatul Quran.
- Utami, S. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Pelatihan Program Kelompok Usaha Bersama Pada Pelaku Usaha Kecil Menengah Dalam Menangani Tingkat Kemiskinan Di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo (Doctoral Dissertation, Universitas Panca Marga Probolinggo).
- Pandu, M. (2018). Pengaruh Ekspektasi Konsumen, Nilai Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 6(1), 61-64.
- Juliana, J., Tanujaya, T., & Nathaniel, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan. JUDICIOUS, 2(1), 1-10.
- Elmas, M. S. H., Priantono, S., Hermawan, D. J., & Junaidi, J. (2019). Pengaruh Harapan Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia, 9(1), 51-60.
- Hermawan, A. D. H. A. D., & Pratiwi, A. P. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin Cabang Jember. JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan), 5(4).
- Nafisa, J., & Sukresna, I. M. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, harapan kinerja dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). Diponegoro Journal of Management, 7(4), 78-104.
- Mamesah, P. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado. Productivity, 1(1), 46-52.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Mardikaningsih, R. (2021). *PENCAPAIAN KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG MELALUI HARGA, EKUITAS MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN*. Jurnal Baruna Horizon, 4(1), 64-73.
- Kristantyo, A. W. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN*. Bulletin of Management and Business, 2(1), 1-11.

- Semuel, H. (2006). Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Moderen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening Studi Kasus pada Hypermarket Carrefour di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2).
- Rachmat, Y. W. A., & Nellyaningsih, N. (2019). Pengaruh Crm (Customer Relationship Management) Terhadap Kepuasan Pelanggan Useetv Di Pt. Telkom Lembong, Bandung Jawa Barat Tahun 2019. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).
- Arfani, M., & Sudarmadji, S. (2019). PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PERILAKU PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA FITNES ATLAS SPORT CLUB SURABAYA (STUDI KASUS PADA ANGGOTA MEMBER DI ATLAS SPORT CLUB SURABAYA).
- Wijianto, F., Wahono, B., & Khalikussabir, K. (2022). Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, Promosi Terhadap Volume Penjualan Produk Kerajinan Kayu (Studi pada Kerajinan Kayu Tohu Srijaya di Kota Batu). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 11(24).
- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, 167-175.
- Ningsih, S. N. W. (2021). Pengaruh harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa titip platform Instagram di Jakarta (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Almsalam, S. (2014). The effects of customer expectation and perceived service quality on customer satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, 3(8), 79-84