

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto. 2014. *Konsep & Aplikasi PLS PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE
- Abdul, 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol.4, No.1: 37 – 44
- Abdullah, dan F Tantri. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Rajagrafindo Persada Al Rasyid, H.2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek", *Ecodemica Journal*, Vol 1, No.2: 210-223
- Amal, Masyrifatul. 2017. Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada Dealer Resmi Honda Kompo Purbalingga). Purbalingga. *Skripsi*. Purwokerto. IAIN Purwokerto
- Bachrudyah. 2020. Pengaruh Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *Tesis*. Universitas Muhammadiyah Malang
- Cahyani, F., S.Sitohang. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5 No. 3: 1-12
- Fadrul, Johansen, and Debbi C.O. 2021. "The Effects Of Interest And Exchange Rate On Stock Returns Of L1-45 Companies Listed On Idx For The Period Of 2015-2019 With Profitability As Intervening Variable" *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol.9 No.2: 184-196
- Ghozali, I. 2015. *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square edisi 2*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Kasmir.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers
- Febe, Hanida, et al. 2020. Dapatkah Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Gojek Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Peran Moderasi Persepsi Kualitas Sistem. *CFP*. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Nasional Yogyakarta.
- Lupiyoadi, H.2016. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat
- Masrifah, Siti. Persepsi Nasabah Tentang Pemasaran Relasional (Relationship Marketing) pada T. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu

- Madiun. *Skripsi*. Ponorogo. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Ponorogo
- Muslichah, Kusni, et al. *Teoritik dan Empirik Strategi Pemasaran (Beserta Studi Kasus Pemasaran Perusahaan Swasta Di Jawa Timur)*. Papua. Penerbit Aseni
- Putranto A., and A. Sudrajat. 2021. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Satisfaction Pada PT. BPR di Tangerang Selatan", *Journal Of Management*. Vol.5 No. 2:645-653
- Ritongga, H., D. Pane., dan C. Anisa. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK Medan", *Jurnal Manajemen Tools*, Vol. 12, No. 2 : 30-44
- Safesiyani, A., A. Fauzi, dan Z. Arifin. 2015. :”Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional)Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Dinoyo Kota Malang)”,*Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 28, No. 2: 1-8
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2015).*Structural Equation Modelling (SEM)*. Jakarta: Salemba Empat
- Setiawan A., N. Qomariyah, H. Herawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Sains dan Manajemen Bisnis Indonesia*. Vol.9 No. 2:114-126
- Siti, M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Citra Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen*. ISSN: 2622-6367. Sidoarjo. Universitas Hasyim Latif, Vol.1 No. 2: 57-68
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo. UMSIDA Press
- Susanti, Susi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffee RR Pekanbaru. *Skripsi*. Riau. Universitas Islam Riau Pekanbaru
- Uma, Sekaran. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat

Widhiarso, Wahyu. 2010. Model Analisis dengan Menggunakan Variabel Moderator. *Manuskrip*. Jogjakarta. Universitas Gajah Mada

Yusnita M., R. Dwi Salfutra. 2021. “Mengukur Kinerja Pengelolaan Dana Desa Berbasis Kompetensi Melalui Partisipasi Sebagai Variabel Moderasi”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol.12 No. 2:278-286