

DAFTAR PUSTAKA

- 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
- Anfas & Zainuddin, (2018). *“Implementasi SWOT Pada Institusi Pendidikan Dalam Meningkatkan Angka Partisipasi Kasar “*. *Jurnal Organisasi dan Manajemen* 14(1)
- 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).
- Budi, E. (2018). *“Pengaruh Persepsi harga, diskon harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pada Giant Supermarket Rungkut Surabaya”*. Skripsi
- Dedy, A. & Yogi. (2022).”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan DI Sari Ater Hot SpringResort Ciater”*. *Jurnal Sains Manajemen* 4(1) 18-25
- Erdiansyah, D. Roif & Afi. (2020).”*Pengaruh Harga Citra Perusahaan, kualitas Pelayanan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Tiki Dinoyo”*. *Jurnal Riset Manajemen* 9 (13)
- Gofur, A. (2019).”*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”*.*Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis Fakultas Ekonomi Uniat* 4(1), 37-44
- Hartin, V.F., Jonner & Ansori. (2022).”*Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada Cv. Sentosa Deli Mandiri Medan”*. *Jural Prointegritas* 6(3) 201-213
- Hermawan, A.D., Ageng, & Yudhithia. (2020).” *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan loyalitas nasabah PT. Bank Bukopin Cabang Jember”*. Skripsi
- Hermawan, I. (2019) *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan mix method)”*. Hidayatul Quran
- Hidayatullah, M.S., Seger, & Joko. (2019).” *Pengaruh Harapan dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan”*. Skripsi

- 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.
- Immanuel, B.H. (2019).”*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Hatasco Tour And Travel*”. *Agora* 7(1)
- Khoirianingrum. I.I., (2018).” *Pengaruh Citra Perguruan Tinggi Dan Kompetensi Dosen Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta (Studi Pada IKIP PGRI Bojonegoro*”. Skripsi
- Malonda, E.K, James & Emilia. (2021)”*Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Geprek Bensu Di Kota Manado Pada Masa Pandemi Covid-19*”. *Jurnal Riset Ekonomi , manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 9 (4), 11198-1207
- Muksin, M. & Engkus. (2020).”*Analisis Kekuatan Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah Di Kabupaten Sumedang*”. *Jurnal Ilmiah Manajemen* 1(1), 33-42
- Ningsih, S. N. W. (2021). Pengaruh harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan Dengan kepuasan peserta sebagai variabel intervening terhadap loyalitas peserta pengguna jasa titip platform Instagram di Jakarta (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Novalina, T. (2020).”*Perfirma Polwan Dalam Efek Dikonfirmasi*”. *Jurnal Ilmu Kepolisian* 14(2)
- Prastyorini J., Mudayat, M., & Ramadhan, C.A (2023) *Enchancing Customer Satisfaction in Logistics Service: The Impact of Service Quality and Trust. Indonesia Journal Law and Economics Review*, 18(3).
- Prasetyanto (2019). “*Pengaruh Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelaanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Smartphone Xiaomi*”. *Jurnal Ekonis Dewantara* Vol. 1 No 9 September 2018.
- Purnama, R. & Asmi. (2019).”*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra perusahaan,dan Kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan*”. *Tirtayasa Ekonomika* 14 (2), 187-203, 2019
- Rachmat, Y. W. A., & Nellyaningsih, N. (2019). Pengarah Crm (Customer Relationship Management) Terhadap Kepuasan Pelanggan Useetv Di P Telkom Lembong, Bandung Jawa Barat Tahun 2019. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).

- Rismani, & Sri Mulyani, (2019).”*Analisis Tingkat Kepuasan Pembeli Ditinjau Dari Fasilitas Lokasi Perbelanjaan (Studi Kasus Di Pasar Pusat Pasar Medan)*”.*Jurnal Manajemen dan akutanis Medan* 1(3)
- Saeng, M.C., (2021).”*Hubungan Antara Citra Perusahaan Dengan Kepuasan Pelanggan Indihome Di PT Telkom Maumere*”. Skripsi
- Salim, A.N., (2022).” *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Expectation terhadap kepuasan pelayanan di PT. WIN Surabaya*”. Skripsi
- 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).*
- Setianingsih, W.E. (2018). “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Peserta* “. *Jurnal Prosidinh Ekonomi Kreatif Di era Digital* 1(1)
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT. Alfabeta. Bandung
- Surjana dan Maudrey,. (2018).” *Pengaruh Ekspektasi peserta, nilai kpnsumen, dan kepuasan peserta terhadap loyalitas peserta*”. *Skripsi*
- Syahwi, M. , & Setyo. (2021). “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan,, Citra Perusahaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan pelanggan IndiHome*”. *Kournal Of economic and Banking* 3(2) 150-163
- Tammubua, M.H. (2017).”*Analisa Pengaruh Self Image Congruity, Retail Service Quality, Dan Customer Perceived Service Quality Terhadap Customer Loyalty Yang Dimediasi Customer Satisfaction urban surfer*”. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen. 13 (2), 166-179*
- Tjiptono, F. & Anatasa. (2020). “*Kepuasan pelanggan konsep pengukuran dan strategi* “. *Jakarta: Andi*
- 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 g, 11(24)*
- Wury, I.P. (2014).”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Serta Citra Perusahaan Dalam Membangun Loyalitas Peserta PT. KAI*”.*Jurnal Graduate Unpar* 2(1)