

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama Kusuma Atmaja. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor). AK Atmaja, I Khasanah. *Eprints.undip.ac.id*
- Bayu Dwi Pangestu. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Pengiriman Pos Express PT. Pos Indonesia di Kota Magelang). *Faculty of Economics and Business > Department of Management*.
- Danang, Sunyoto. (2013). *Analisis Data Ekonomi Dengan Menggunakan SPSS*, Cetakan I. Jakarta: PT. Indeks.
- Deny Setiawan, Rony Ika Setiawan. (2018) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus Ahass Kenari Motor). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran): Vol. 3 No. 1*.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi ke tujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hawkins, Lonney. (2014). *Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons Vol 10 No. 2*, 182.
- Pande Made Deby Lestari Yanti, Desak Gde Sayang Adnyani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia Cabang Gianyar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium Vol 3 No 2*.
- Philip, Kotler dan Kevin Lane Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Priyatno, D. (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa Dan Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Riduansah, Triska Aprilo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Helda Travel Bersaudara Sangatta. *e-journal.polnes.ac.id Vol 16, No 2*.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun. (2021). *Pedoman penulisan skripsi*. Palembang : FKIP Universitas PGRI Palembang.
- Tjiptono. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Tjiptono, Chandra. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Pande Made Deby Lestari Yanti, Desak Gde Sayang Adnyani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia Cabang Gianyar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium Vol 3 No 2*.
- Wyckoff, Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuni Wulandari. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Kurir JNE Cabang Kawaluyan Bandung. *Management Analysis Journal Vol. 1 No. 4*

