

REFERENCES

- Achmad, E. R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Pada Vespabox Kota Malang* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Astivia, O. L. O., & Zumbo, B. D. (2019). Heteroskedasticity in Multiple Regression Analysis: What it is, How to Detect it and How to Solve it with Applications in R and SPSS. *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 24(1), 1.
- Atiyah, L. A. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(5), 20-28.
- Damayanti, S., & Hamali, A. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Bandoengsche Melk Centrale Kota Bandung. *Banking & Management Review*, 9(2), 1330-1344.
- Dalimunthe, F. I. (2021). Behavior Analysis of Brand Loyalists and Brand Switcher in 5-Star Accommodation Services in Medan City. *Society*, 9(1), 54-71.
- Fahtira, V. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center Ii Hpai Kota Bengkulu)* (Doctoral Dissertation, Iain Bengkulu).
- Furoida, F., & Maftukhah, I. (2018). The Influence Of Service Quality And Store Atmosphere On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction. *Management Analysis Journal*, 7(2), 163-170.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Haryono, Budi. (2016). *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: ANDI.
- Hermawan, A. (2018). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hikmawati, Fenti. (2018). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali PersSujarweni 2018

- Jayanti, Imey. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang.
- Khaidir, A. M. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Telekomunikasi Selular Indonesia Grapari Telkomsel Makassar (Studi Kasus: Aplikasi My Telkomsel). *Economics Bosowa*, 4(1), 56-66.
- Lasmiansi, L., & Baharudin, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Cimalati Pasawahan Cicurug Sukabumi. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 8(2).
- Lubis, D. Z. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Kereta Api Sri Lelawangsa Di Medan”.
- Pasaribu, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Padangsidimpuan* (Doctoral Dissertation, Iain Padangsidimpuan).
- Patri, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Just Cafe Di Makassar..
- Priyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Surabaya: Zifatama Publishing
- Rashid Jehangiri, D., Shafiq, M., & Mirza, H. A. (2020). The Behavioral Ramification of CSR and Service Quality: Which one is the stronger predictor of behavior? *Elementary Education Online*, 19(3), 3533-3548.
- Rohman, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr Montir Citayam* (Bachelor's Thesis)
- Rosanti, L. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makassar.
- Rumiyanti, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Kabupaten Pesawaran)* (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal Of Multidiciplinary Islamic Studies*, 2(01), 48-57.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV

- Sujarweni, V. (2016). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sujarweni, V. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Toffin. (2020). [Ps://Toffin.Id/Riset-Toffin/](https://Toffin.Id/Riset-Toffin/)
- Torang, Dr. Syamsir. (2016). *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya, & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta
- Wardani, T. U. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa Febi Uin Sumatera Utara)* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

