

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahri lubis and andayani, N.R, (2017) *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pt.sucofindo Batam*. Jurnal Of Business Administration. Vol 1, No.2 September 2017
- Alma, Buchari (2005) *manajemen pemasaran*. Alfabeta: Bandung
- Apriani, DA. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pasada Konsumen The Little A. Coffe Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol 51 No.2 oktober 2017
- Atmaja, AK. (2011) *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*.(studi kasus PT. garuda fantastic Bogor). Fakultas ekonomi. Universitas diponegoro: semarang
- Bernadine. (2005) *analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan*.(studi kasus rumah makan pondok laras kelapa dua). Jurnal ekonomi perusahaan. Vol 13. No.3
- Fathoni, M.A. and Hardianti T, (2019).*Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam*. Yogyakarta: Deefublish
- Israk M, (2019) *pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen*.(studi kasus pada cv.daeng kuliner Makassar). Skripsi fakultas ekonomi dan bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Jaya Sukma.(2018). *Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Geprek Bensu Di Bandar Lampung*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajayaa Bandar Lampung
- Jun Hwan and kim (2019) *The Effect Of Service Quality On Costumer Satisfaction And Loyalty In Using OVO As E- Wallet In Jakarta*. Tesis Manajemen IPMI.
- Kotler dan Keller. (2007).*manajemen pemasaran*. Edisi 12.Jakarta Kotler, Philip.(1997) *manajemen pemasaran*. Edisi 1:jakarta

- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran, jilid 1 edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Lisdayanti, (2018) .*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumentaxi Online (Grab Car) Di Makassar*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
- Malhotra and Naresh.K, (2006) *Riset Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks
- Marwah, (2019) *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelni pelabuhan Labuan bajo kabupaten manggarai barat*. fakultas ekonomi dan bisnis. Makassar
- Moenir, (1992). *manajemen pelayanan umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mutiawati Et Al, (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta. Deepublish
- Nilasari, E And Istiatin. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayanan Motor Sukoharjo*. Jurnal Paradigm Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta.
- Nirma .(2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pelanggan Pada Toko Giant Kota Makassar*. [Skripsi] Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Nur Aeni, Dkk. (2019) *the effect of service and quality on costumer satisfaction online transportation service*. Scool of business pelita bangsa.vol. 1 No. 25 agustus 2019
- Panjaitan, J.E And Yuliati, A.L. (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Bandung*. Jurnal Manajemen, Vol 11 No. 2 Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom
- Prabowo, RS. (2017) *pengaruh service quality terhadap costumer satification English first Surabaya town square*. Jurnal Manajemen bisnis, universitas Kristen pesta vol.5 no. 3
- Riayanto, Agus (2015) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan SPP (Special super penyet)*. Artikel Publikasi.universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rizal achmad, (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Diera Masyarakat Industry 4.0*. Yogyakarta. Deepublish

- Situmeanga (2017) *pengaruh pengawasan dan pengalamn kerja pada PT. Mitra Karya Anugrah*.Jurnal Vol. 2,No 02
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugyono, (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyawati, NM.A And seminari N.K (2015) *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran indus ubud Gianyar*. Jurnal Manajemen Unud Vol. 4 No. 8
- Taeshik Gong, (2017) *The effect of service quality on coustomer satisfication, loyalty, and Happiness in Fave Asian Countris*. Bisnis and Economics. Hanyang university ERICA.
- Tangkilisan. H.Ns, (2005) *Manajemen publik*. Jakarta: gramedia widiasarana Indonesia
- Tjiptono, Fandy.(2005) *strategi pemasaran*. Yogyakarta
- Tri U.W (2017) *dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi gojek (studi kasus mahasiswa UIN Sumatra)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Sumatra
- Yuliarmi And Riyasa, p. (2007) *analisis factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanana PDAM kota denpasar*: bulletin studi ekonomi vol. 12 no. 1