

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alif, M. I., Fitria, I., & Abdallah, B. N. (2024). *Buku Dasar-Dasar Analisis Data Pelajari Keterampilan Penting, Rangkul Masa Depan, dan Lejitkan Karir Anda di Dunia Berbasis Data*. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=C-YYEQAAQBAJ>
- Anggreni D (2022). (2022). *Buku ajar Metodologi Penelitian Kesehatan* (Diah Kartiningrum Eka, Ed.). STIKes Majapahit Mojokerto.
- Ariasih, M. P., Nurchayati, N., Zahara, A. E., Mulyanti, D. R., Dagutani, D., Adirinekso, G. P., Goetha, S., & Watu, E. G. C. (2023). *PEMASARAN JASA: Teori dan Penerapannya*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar manajemen pemasaran*. Deepublish.
- Bachmid, S. (2023). *Dimensi Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi*. Deepublish.
- Balaka, M. Y. (2022). *BUKU METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. Penerbit Widina.
- Hasan S, Awalia S, Soter S.N, Hakim I, & Juliana. (2022). *PEMASARAN JASA* (Naim R, Ed.; pertama). Penerbit CV. Pena Persada.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi penelitian*. Rajawali Press.
- Kotler, Philip., Keller, K. Lane., & Chernev, Alexander. (2022). *Marketing management*. Pearson Education Limited.
- Ariyanto, A., Bangun, R., Rifqi, M., Indillah, M., Ferlina, A., Trenggana, M., Sholihah, R., Ariyanti, M., Widiati, E., Irawan, P., Ratih, S. D., Suryanti Ismail, R., Putra, S., Mulia Utama, A., Syahputra, J., & Budiman, B. (2023). *MANAJEMEN PEMASARAN*. Widina Bhakti Persada Bandung.
www.freepik.com
- RIFKHAN, P. A. (2023). *PEDOMAN METODOLOGI PENELITIAN DATA PANEL DAN KUESIONER* (Abdul, Ed.; 1st ed.). Penerbit Adab.
<https://books.google.co.id/books?id=UN2vEAAAQBAJ>
- Sa'adah, L. (2020). *Kualitas layanan, harga, citra merk serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen*. Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah.
<https://books.google.co.id/books?id=rZkwEAAAQBAJ&lpg=PA2&ots=GTc>

[daHmN2M&dq=buku%20kualitas%20layanan&lr&hl=id&pg=PA2#v=onepage&q=buku%20kualitas%20layanan&f=false](https://books.google.co.id/books?id=PinKEAAAQBAJ&lpg=PT4&ots=ODQW7qnM7B&dq=metodologi%20penelitian&lr&hl=id&pg=PT13#v=onepage&q=metodologi%20penelitian&f=false)

Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=PinKEAAAQBAJ&lpg=PT4&ots=ODQW7qnM7B&dq=metodologi%20penelitian&lr&hl=id&pg=PT13#v=onepage&q=metodologi%20penelitian&f=false>

Sari, R. K., Kusuma, N., Sampe, F., Putra, S., Fathonah, S., Ridzal, D. A., Rato, K. W., Apriani, E., Wibowo, T. P., & Mardhiyana, D. (2023). *Metodologi penelitian pendidikan*. Sada Kurnia Pustaka.

Schouten, F. S., Usvita, M., Arifin, H. A., Reken, F., Aswin, U. R., Putri, K. A. S., Lestari, F., Sari, M. R., Prayoga, I. A., & Supangat, S. (2025). *Manajemen Pemasaran Jasa*. CV. Gita Lentera. <https://books.google.co.id/books?id=nxNIEQAAQBAJ>

Sitanggang, F. A., & Sitanggang, P. A. (2021). *Buku Ajar Perilaku Konsumen*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=ejpaEAAAQBAJ>

Swarjana, I. K., & Skm, M. P. H. (2022). *Populasi-sampel, teknik sampling & bias dalam penelitian*. Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2023). *Riset PEMASARAN*. Penerbit Andi. <https://books.google.co.id/books?id=k0zfEAAAQBAJ>

Wijaya, D. (2022). *Pemasaran jasa pendidikan*. Bumi Aksara.

Jurnal

Amalia, S. F., & Sastika, W. (2018). Importance Performance Analysis (ipa) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residence Bandung Tahun 2018. *EProceedings of Applied Science*, 4(2).

Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>

Suryawardani, B., Gusnadi, D., Wulandari, A., & Marcelino, D. (2022). Integration Kano Model and E-Servqual to Evaluate Online Travel Agent Services in Bandung 2022. *Jurnal Kawistara*, 12(3), 313. <https://doi.org/10.22146/kawistara.73937>

Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Studi Kasus :JNE Jhoni Anwar Kota Padang. *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 8(2), 78–86.
<https://doi.org/10.21063/jtif.2020.V8.2.78-86>