

DAFTAR PUSTAKA

- Agesti, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: PT. Sinar Sosro Wilayah Pemasaran Purwakarta)*. Skripsi. Universitas X.
- Agussalim. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dalam Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Alma, H. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Amaliah, N., Setiawan, R., & Hidayat, T. (2019). *Media Promosi: Konsep dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Apriyani, N., & Sunarti. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik dan Kualitas Layanan Konsumen*. Jakarta: Mitra Pustaka.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armaniah. (2019). *Konsep dan Implementasi Kualitas Pelayanan dalam Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Mandiri.
- Cahyono, R. (2020). *Manajemen Kualitas Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Creswell, J. W. (2020). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th Edition. Los Angeles: SAGE Publications.
- Darmawan, A., dkk. (2021). *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Bisnis Modern*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dzikra, A. (2020). *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan dalam Industri Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Fatimah, K. (2020). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Conceptual Framework*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 12(2), 45-58.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2019). *Defining Consumer Satisfaction*. Journal of Marketing Research, 36(1), 60–72.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington Books.
- Gunawan, H. (2019). *Evaluasi Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Intan Jaya.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2021). *Employee Engagement and Customer Satisfaction: A Meta-Analysis of Business-Unit-Level Relationships*. Journal of Applied Psychology, 86(2), 268–279.

- Indrasari, M. (2019). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Khairinal. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Kotler, P. (2020). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Global). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kumar, R., Gupta, S., & Sharma, M. (2022). *Total Quality Management in Service Industries: A Comprehensive Review and Future Directions*. *Journal of Business Research*, 143, 79–96.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2019). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manengal, R. (2021). *Manajemen Kualitas Pelayanan: Perspektif Pelanggan dan Perusahaan*. Jakarta: Pustaka Eksekutif.
- Muhammad, S. (2021). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Ojek Online Maxim di Kota Kendari*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(3), 112-126
- Naibaho, R. (2020). *Strategi Promosi dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Konsumen*. Medan: Universitas Sumatera Utara Press.
- Oliver, R. L. (2020). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Oliver, R. L. (2020). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Putri, S. (2020). *Dimensi Kualitas Layanan dalam Pemasaran Jasa*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Rizqy, A., Warso, M., & Fathoni, A. (2018). *Analisis Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan*. Semarang: Undip Press.
- Saragih, Santoso. (2020). *Analisis Data Penelitian dengan Pendekatan Statistik*. Medan: Universitas Sumatera Utara Press.

- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2020). *Consumer Behavior* (12th ed.). Pearson Education.
- Shimp, T. A., & Andrews, J. C. (2019). *Advertising, Promotion, and Other Aspects of Integrated Marketing Communications*. 10th Edition. Boston: Cengage Learning.
- Sholeha, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Dunia Bisnis*. Medan: CV. Sukses Mandiri.
- Siregar, A. (2022). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penyedia Layanan Telekomunikasi di Kota Gunungsitoli*. Skripsi, Universitas Nias.
- Subagyo, W. (2019). *Bauran Promosi dalam Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sudjana, N. (2020). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2020). *Metode Riset Bisnis untuk Ekonomi dan Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.
- Suryabrata, S. (2018). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sutrisno, & Lestari, D. (2022). *Pengaruh Promosi dan Layanan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penyedia Layanan Internet Indihome*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 14(1), 88-102.
- Thompson, G. M. (2020). *Service Quality and Customer Experience Management: Strategies for Success*. London: Routledge.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran* (5th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2021). *Strategi Pemasaran* (5th ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Umar, H. (2019). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Utomo, R., & Riswanto, B. (2019). *Manajemen Layanan: Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wan Suryani, M. (2019). *Komunikasi Pemasaran dan Promosi Efektif*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2021). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: