

DAFTAR PUSTAKA

- Adikaram, D.S.R. (2016). Impact Of Work Life Balance On Employee Job Satisfaction In Private Sector Commercial Banks Of Sri Lanka. *International Journal of Scientific Research and Innovative Technology* . Sri
- Adriani, Vesilia dan Realize. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Stainlessindo Anugrah Karya Di Kota Batam”. *Jurnal Pundi*, 2(2).
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55.
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Jurnal Administration and Management Public Literation*, 1(1), 37–50.
- Amin, M., & Isa, Z. (2020). Penyampaian kualitas layanan dianggap sebagai faktor penting untuk dipertimbangkan dalam membangun kepuasan pelanggan dan hubungan yang akan dibangun antara usaha dan pelanggan.
- Andarwati, Mardiana dan Dodik Jatmika. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penerimaan Teknologi di Sektor UKM dengan Pendekatan Model TAM. *Fakultas Teknologi Informasi. Universitas Merdeka*
- Andriyani, Y. P., & Evyanto, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Vizta Alpha Prakarsa Batam. *ECo-Buss*, 5(3), 1002–1013.
- Ardiyanti, R., & Sitorus, D. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa (Studi Pada Pelanggan di Kantor Notaris Devi Ananji). *eCo-Buss*, 5(3), 1045-1057.
- Aria, M., & Atik, I., L. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*.
- Badjamal, F. A., & Sakaria, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Kopi Celebest Di Kota Palu. *Jurnal Ekonomi Trend*, 9(1), 11–16.

Benedictus Alexyagtus Wangge, Achmad Daengs GS, & I Gd Wiyasa. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 58–66.

Chaichinarat, P., Ratanaolarn, T., Kiddee, K., & Pimdee, P. (2018). Thailand's automotive service quality customer satisfaction: A servqual model cfa of suzuki mo. *Asia-Pacific Social Science Review*, 18(2), 99–113.

Chriswardana. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. 16(1).

DA Adisty. (2022). Pengaruh budaya organisasi, kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. 36–49.

Dahlioni, Y., & Ahwal, R. H. (2021). KAJIAN PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GIESELIN FOOD SUKSES MAKUR DI JEMBER. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 181 - 190.

David, H., & Lego, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Di Jakarta. *Conference On Management And Behavioral Studies*.

Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in islamic banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*, 10(2).

Hamdani, Nizar Alam, dan Maulida Agustianus Zaman. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pizza Express Jakarta Nizar.” *Jurnal Wacana Ekonomi* 16(02):1–7.

Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4).

Kristianti, A. N., & Siswahyudianto, S. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Dan Pengembangan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Classic Cafe Di Desa Sumberkembar Kecamatan Binangun Kabupaten Blitar. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 368-375.

Kumalasari, Shinta Deni (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Toko Murah Mode Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan). Undergraduate (S1) thesis, IAIN Ponorogo.c. flores. (2019). No Title EAENH. In *Ayagh*. 8 (5).

M.I Amin, Isa, M.W.R.A.W. (2022) “A Bibliometric Study of Soft Systems Methodology, 2001- 2021 ”, *International Journal of Academic Research in Bussines & Social Sciences* 12(2222-6990).

Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134-146.

Meryanti, & Purba, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Dana Nagoya. *Jurnal EMBA*, 8(3), 84-92

Muhammadiyah, U., Disusun, S., Bryan, O. ., & Rivaldy, F. (2020). PENGARUH STRATEGI PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada SCO BRI Life Semarang) MANUSKRIP Diajukan Sebagai Syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1 Manajemen) Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSEMARANG2020.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Mursyidah, D. S. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Showroom X Kota Bandung. *MBIA*, 20(3), 222-234.

NS Ramadhini. (2022). Indikator kepuasan pelanggan. *Journal Ilmiah*, 5(2), 11.

Puang, Florensia Kurnia, Achmad Fudholi dan Basu Swastha Dharmmesta. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Salon dan Spa. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol 4(2).

Rambat Lupiyoadi dan Hamdani. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ketiga, Jakarta, Salemba Empat.

Realize, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya di Kota Batam. *Jurnal Pundi*, 2(2).

Riyadi, A. (2022). E-Jurnal Surplus (Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN. 2(1), 25-34

Rizky Hidayah, N., Nugraha, A., & Ibrohim. (2024). “Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Electronic City Cabang Pamulang.” *Indonesia Journal Economics, Finance, Business, and Management*, 01(03), 2-10. <http://ijefbm.stiemi.ac.id/index.php/ijefbm>

Rudi M Tambunan. (2020). Landasan-Teori.1-2.

Shofiyah, N. (2019). Uji Instrumen. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69),5-24.

Silitonga, P. S. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Indomaret Cabang Gaperta Medan. 1–111.

Sri Rezeki, Desma Erica Maryati M, & Muammar Rinaldi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 9–20.

Sugianingrat, I., & Suartina, I. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pondok Nyoman Bagus Di Pererenan Mengwi. *WidyaAmrita:Jurnal...*,3(1),11–21.

Sustiyatik, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 10(2), 175-184.

Sustiyatik, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 10(2), 175.

Tjahjaningsih, Endang, 2013, “Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan” (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang). Laporan tidak dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Stikubank, Semarang.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Trimulatsih, M., & Elisabet. (2021). Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merk, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Manajemen Pemasaran*, 9, 22–34.

Wianti A, Setiawan A, Murtiningsih M, Budiman B, Rohayani L. Karakteristik dan Budaya Keselamatan Pasien terhadap Insiden Keselamatan Pasien. *Jurna Keperawatan Silampari*. 2021;5(1):96–102.

Wicaksono, A. H., & Lestari, B. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Ojek Online Grab. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 8(2), 277–282.