

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Iendy Zelviean. (2019). *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan, Jawa Timur: Qiara Media.
- Annisa, Zahra. (2018). *Hubungan Prilaku Konsumtid dengan Kontrol Diri*. Skripsi Universitas Islam Indonesia.
- Aziz. (2017). *Kepuasan Konsumen*. Skripsi Universitas Islam Indonesia. DIY.
- Berlianty, Teng. (2019). *Hukum Organisasi Perusahaan*. Sidoarjo: Zifatama Jawara
- Dewi, Yeny Nurfiana. (2016). *Upaya PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Purworejo dalam Menyelesaikan Keluhan Konsumen*. Universitas Negeri Yogyakarta, DIY.
- Elisian, DN. (2016). *Hubungan Kualitas pelayanan dengan kepuasan Konsumen*. Skripsi Universitas Pasundan. Bandung.
- Hartini, Siri. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Konsumen untuk Menginap di Hotel Palangka Raya*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3 (1), 407.
- Hendriyadi. (2021). *Uji Validalitas dengan Korelasi Item- Total*. *Jurnal Management Strategi dan Aplikasi Bisnis*.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Khairiyah Ummil. (2017). *Hubungan Religuistas dengan Kepuasan Pernikahan pasangan Ta'aruf Kelurahan Koto Panjang Ikur Koto*. *Jurnal RAP UNP*.
- Lubis, Angga Arie dan Febri Yuliani. (2015). *Kualitas Pelayanan PT Pos (Persero)*. *Jurnal manangement*.
- Mursyidah, Desta Sulaesih. (2021). *Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan di Showroom X Kota Bandung*. *Jurnal Management, business dan accounting*. 20 (3), 224.
- Nanda. (2021). *Kualitas Pelayanan adalah Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur*. *Jurnal Management*.

- Pratiwi, Sheila Diah. (2022). Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Forgiveness pada Mahasiswa Broken Home di Fakultas Psikologi. Skripsi Universitas Meda Area.
- Putri, Anindya Dwiana dan Sri Rahayu. (2017). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen serta Dampaknya terhadap Minat Beli Ulang Konsumen. *Jurnal management*. 6 (2), 3.
- Puspita, Anisha. Muh jamal dan Nir Hasanah. (2019). Inovasi Layanan PT. Pos Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan sebagai Upaya Menjaga Eksistensi di Era Persaingan Global. *Ejournal Ilmu Pemerintah*, 7 (2), 648.
- Rahma, Citra Anita. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda IDK 2 Medan. *Jurnal Management*, 12 (2), 33-34.
- Ramadhini, NS. (2022). Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen. Skripsi.
- Rusi, Ibnur. Pengaruh Penggunaan Internet Terhadap Minat dan Motivasi Belajar dengan Mempertimbangkan Jenis Kelamin. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*. Vol 10: 64-79.
- Ruslim, Tommy Setiawan dan Mukti Rahardjo. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen ditinjau Dari Segi Harga dan Kualitas pada Restoran Abusa Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Management dan Bisnis*, 2 (1), 34.
- Saputra, Suparno dan Resty Yulianis. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel& Apartemen. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*. 9 (2), 23.
- Setya, Purnomo Edwin. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”. *Jurnal Management dan Start-up Bisnis*.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sumadi, Putu Sudarma. (2022). Sketsa Hukum Ragam Perusahaan. Sidoarjo: Zifatama Jawara.

Sumarsid. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan Pelanggan pada Grabfood. *Jurnal Ilmiah M-Progress*. Vol.12: No.1.