

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R. P., Suparwo, A., Yuliyana, W., & Sunarsi, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek. *JHIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 186–190.
- AHMAD. (2020). *Manajemen Strategis*. Nas Media Pustaka.
- Ahri, R. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Muslim Community Health*, 1(3), 16–30.
- Akbar, W., Ruma, Z., & Dangnga, T. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN HIDAYAT KECAMATAN LALABATA KABUPATEN SOPPENG). *Jurnal Manajemen*, 1(1), 21–30.
- Apriyanti, T. (2022). *HUBUNGAN PELAYANAN ADMINISTRASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMK MUHAMMADIYAH 03 PEKANBARU*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan Kelimabelas. PT Asdi Mahasatya.
- Army, P. F., & Ozali, I. (2022). STRATEGI MENINGKATKAN JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN DI KAWASAN BINTAN RESORTS LAGOI KEPULAUAN RIAU DI MASA PANDEMI COVID-19.

NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 9(1), 377–387.

Azhari, M. F. (2017). Pengaruh Self Assessment System Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tax Evasion (Survey Pada Kpp Madya Bandung, Kpp Pratama Bandung Cibeunying, Kpp Pratama Bandung Cicadas, Kpp Pratama Bandung Tegallega, Dan Kpp Pratama Bandung Bojonagara). *Repository: UNPAS*, 77–78. [http://repository.unpas.ac.id/27868/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/27868/5/BAB%20III.pdf)

Bairizki, A., Irwansyah, R., Arifudin, O., Asir, M., Ganika, W. G., Karyanto, B., & Lewaherilla, N. (2021). *Manajemen Perubahan*. Penerbit Widina.

Bakti, U., & Setiawan, R. (2021). Pengaruh Harga, Personal Selling, Kualitas Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Motor Pada Dealer Pt. Yamaha Putera Langkapura. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(1), 1–16.

Bunyamin. (2021). *MANAJEMEN PEMASARAN*. CV. Literasi Nusantara Abadi.

Chintia, I., & Munawaroh, M. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA INDOMARET DC TANJUNG MORAWA KABUPATEN DELI SERDANG. *Jurnal Akrab Juara*, 6(4), 78–88.

Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. GUEPEDIA.

Fajarini, A., & Meria, L. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS KLINIK
KECANTIKAN BEAUTY INC). *JCA of Economics*, 1(02).

Fau, J. F. (2021). DAYA BELI MAHASISWA STIE NIAS SELATAN
TERHADAP HP ANDROID SAAT DARING. *Jurnal Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis*, 5(1), 58–74.

Fitri, Y. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek Di Kota Batam*. Prodi
Manajemen.

Hermuningsih, S., Sari, P. P., & Rahmawati, A. D. (2022). PENGARUH
LIKUIDITAS, SALDO LABA DAN ARUS KAS LABA TERHADAP
NILAI PERUSAHAAN MANUFAKTUR. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah
Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 9(1),
1–16.

Hikmawati, F. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN*. Rajawali Pers.

Himawati, D. (2021). Pengaruh Word of Mouth dan Manfaat Terhadap Keputusan
Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di
Jabodetabek. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*,
4(3), 424–436.

Husna, A. L., Wijastuti, S., & Sulistiyono, M. N. (2021). DAMPAK SOCIAL
MEDIA DAN WORD OF MOUTH MARKETING TERHADAP MINAT
BELI KONSUMEN PADA PRODUK AYAM GEPREK 26 DI
MOJOLABAN SUKOHARJO. *JURNAL GANESHWARA*, 1(2).

Indasari, M. (2019). *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press.

Itasari, A. A., Hastuti, N. H., & Supriyadi, A. (2020). Pengaruh Word of Mouth, Electronic Word of Mouth dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *ETTISAL J. Commun., Vol. 0, No. 0, 52–59*.

Kertayasa, A. ratih dan ni nyoman. (2020). *Kepercayaan Pelanggan diantara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapell.com*. Penerbit Lakeisha.

Layongan, C., Nangoi, G. N., & Kalalo, M. K. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum), 5(2), 309–322*.

Lestari, J. S., Farida, U., & Chamidah, S. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja Guru*.

Loo, K. P. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pasar Swalayan Maju Bersama Glugur*. 4(1), 1–14.

Mahendra, K. P. (2019). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. *Agora, 7(1)*.

Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda

[canarium indicum l.]). *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342.

Meilda, Y., Hamdani, I., & Triwoelandari, R. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(2), 274–290.

Muharsih, L. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN OJEK ONLINE DI KARAWANG. *Psychopedia Jurnal Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 6(1), 19–28.

Mulyapradana, A., & Lazulfa Indah, A. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, 1, 1779–2599.

Munir, M. K. Y. H. dan A. F. (2020). *KUALITAS LAYANAN, HARGA, CITRA MERK SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*. Penerbit LPPM Universitas KH.A. Wahab Hasbullah.

Nasution, R. U., & Aslami, N. (2022). Strategi Dalam Manajemen Pemasaran. *Transformasi Manageria: Á ÁJournal of Islamic Education Management*, 2(1), 21–35.

Palelu, D. R. G., Tumbuan, W. J. F. A., & Jorie, R. J. (2022). PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KAMSIA BOBA DI KOTA LAWANG. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 68–

77.

Priansa, D. J. (2017). *KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU Pada Era Media Sosial*. CV.Pustaka Setia.

Putri, I. A. K. T. M., & Telagawathi, N. L. W. S. (2022). Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Pada Penggunaan Tokopedia Berdasarkan Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 163–171.

Qomariah, N., & Wibowo, Y. G. (2019). Pengaruh Brand Image, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 300–312.

Quluk, K. (2018). *PENGARUH WORD OF MOUTH DAN HARGA SERTA KUALITAS PRODUK GALVALUM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. MITRA KONTRUKSI DI LUMAJANG*.

Riduwan. (2017). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta.

Ritonga, M. (2018). Faktor manajemen biaya dan manajemen pemasaran terhadap pendapatan melalui intensitas produksi pada ukm industri rumahan di kota binjai. *Jumant*, 8(2), 68–78.

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2019). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Deepublish.

Rofiqa, A., Addinata, V. H., & Sari, D. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–11.

Rofiqoh, I., Asiyah, S., & Primanto, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express (Studi Pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 11(01).

Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.

Rusmahafi, R. W. dan F. A. (2020). *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Penerbit Nas Media Pustaka.

Sa'adah, L., & Muchfaidzah, C. (2021). *Manajemen Pemasaran NU Care LAZISNU*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab

Sapitri, Y. (2021). Pengaruh Penempatan Karyawan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Astra International Tbk, Auto 2000 Bypass Padang. *Jurnal Ekobistek*, 28–41.

Saragih, M. G., Saragih, L., Purba, J. W. P., & Panjaitan, P. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dasar–Dasar Memulai Penelitian*. Yayasan Kita Menulis.

- Sari, M., & Asmendri, A. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA*, 6(1), 41–53.
- Sari, T. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(1), 53–59.
- SastroAtmodjo, S. (2021). *Manajemen Pemasaran (Marketing)*. Media Sains Indonesia.
- Septyandani, E., Dewi, R. S., & Hidayatullah, M. S. (2020). PERANAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA JASA STUDIO PHOTO A DI BANJARBARU. *Jurnal Kognisia: Jurnal Mahasiswa Psikologi Online*, 3(1), 30–33.
- Setiawan, M. F. dan I. P. (2020). *STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH*. CV. Pustaka Learning Center.
- Setiawati, S. (2021). Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi di BEI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(8), 1581–1590.
- Siswanto, B. (2021). *Pengantar manajemen*. Bumi Aksara.
- Sobri, M., Lilianti, E., & Robyardi, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Air Kumbang Banyuasin. *JURNAL MANAJEMEN DAN INVESTASI*, 3(2), 261–

275.

Soleh, A. N., Harini, C., & Djamaludin, D. (2018). The Effect Of Service Quality, Price And Trust To Customer Satisfaction Users Of Transportation Services Online Ojek (Study On Customers Of Gojek In Semarang City). *Journal of Management*, 4(4).

Sondak, C., Tumbel, A. L., & Lintong, D. C. A. (2022). ANALISIS PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. INDOGROSIR MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 754–764.

Steven, S., & Barata, J. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, WORD OF MOUTH, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN DALAM MEMILIH PLATFORM E-COMMERCE (SURVEY PADA KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE DI KOTA PONTIANAK). *Jurnal Ekonomi Integra*, 12(1), 57–65.

Subali, I. N., & Suartina, I. W. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Grab Di Denpasar. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Parwisata*, 1(2), 491–500.

Subhan, S., & Iswati, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Word of Mouth terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pasien sebagai Intervening di Klinik Medika Plaza. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(3), 1316–1328.

Sucahyowati, H. (2017). *PENGANTAR MANAJEMEN: Sebuah Pengantar*. Wilis.

- Sudarwanto, Y., Lukitaningsih, A., & Maharani, B. D. (2021). PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SITUS LAZADA. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(2), 337–345.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk penelitian*. ALFABETA.
- Syahfitri, M. N., & Kusnanto, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(1), 216–237.
- T. Wijayanti. (2017). *MARKETING PLAN! DALAM BISNIS* (3rd ed.). PT.Elex Media Komputindo.
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang*.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *PEMASARAN JASA : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian Edisi Terbaru* (Edisi Terb). Penerbit ANDI.
- Ulfa, A., Mujahidin, A., & Zainudin, M. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Online Shopee. *Sistem Informasi Akuntansi*, 1(2), 1–10.
- Valentama, D. W. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP WORD OF MOUTH (WOM) MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR POS KOTA SUNGAI PENUH. *JURNAL*

ADMINISTRASI NUSANTARA MAHA, 4(1), 67–83.

Widiantara, I. W., & Trianasari, T. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 122–131.

Wijaya, F., & Sujana, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 9–18.

Winalda, I. T., & Sudarwanto, T. (2022). PENGARUH WORD OF MOUTH DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RUMAH MAKAN BEBEK SINJAY BANGKALAN. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 1573–1582.

Yudiaatmaja, F. (2017). *Analisis Jalur*. PT Rajagrafindo Persada.

Yuliantari, K., Oktiani, N., & Widayati, D. K. (2019). *MANAJEMEN PEMASARAN*. Graha Ilmu.