DAFTAR PUSTAKA

Andreassen, T. W., & Lindestad, B. (1998). *Customer Loyalty And Complex Services: The Impact Of Corporate Image On Quality, Customer Satisfaction And Loyalty For Customers With Varying Degrees Of Service Expertise*. International Journal Of Service Industry Management.

Anggraeni, O. D., Septianti, E. P., & Siregar, B. W. S. (2024). Pengaruh Tarif Dan Kecepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce. *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, *10*(2), 783–793. Https://Doi.Org/10.35870/Jemsi.V10i2.2046

Armelda Sari, R., & Ali, H. (2024). Pengaruh Strategi Promosi, Loyalitas Pelanggan Dan Diferensiasi Produk Terhadap Keberlanjutan Bisnis. *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, *2*.

Assauri, S. (2012). *Strategi Marketing Sustaining Lifetime Customer Value.* Raja Garfindo Persada. Jakarta.

Baiti, N., Saroh, S., Nikin, R., Jurusan, H., & Bisnis, A. (2020). Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Prima Dan Penetapan Harga Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Fajar Musik Studio Jl. Hasanudin No. 223a Kota Batu). In *Jiagabi* (Vol. 9, Number 1).

Fandy, T., & Gregorius, C. (2016). *Service, Quality Dan Satisfaction*. Penerbit Andi. Jakarta.

Fatihudin, D. (2024). *Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi II edisi Revisi.* Zifatama Publisher. Sidoarjo.

Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa* (1st Ed.). Deepublish. Jogjakarta.

Firdayetti, F., & Rahma, S. K. (2025). *Kinerja Dan Profesionalisme Pegawai Sebagai Kunci Kepuasaan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. *Bukhori: Kajian Ekonomi Dan Keuangan Islam*, *4*(2), 109–120. Https://Doi.Org/10.35912/Bukhori.V4i2.4076

Fornell, C. (1992). *National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience* (1st Ed., Vol. 56). American Marketing Association (Sage Publications).

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program Spss.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gistyami, O., Algae, V. W., & Sundjoto, H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Fresh Reflxology Mall City Of Tomorrow Surabaya*.

Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2021). *Business Essentials* (13th Ed.). Pearson. New York.

Grönroos, C. (2007). *Service Management And Marketing: Customer Management In Service Competition* (3rd Ed.). John Wiley & Sons.

Hall, P., & Tewdwr, J. M. (2011). *Urban And Regional Planning* (5th Ed.). Routledge.

Hermawan, R., Kusyeni, R., & Taufina Putri, A. (2025). Analisis Strategi Bisnis Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Reflexology Griya Sehat Di Howitzer Raya. In *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Jayakarta* (Vol. 7, Number 1).

Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1994). *Data Management And Analysis Methods.*

Imu, J., Bisnis, A., Ilmu, J., Kusuma, E. W., Suryoko, S., & Budiatmo, A. (2014). *Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Raa Soewondo Pati*.

Isaac, S., & Michael, W. B. (1995). *Handbook In Research And Evaluation: A Collection Of Principles, Methods, And Strategies Useful In The Planning, Design, And Evaluation Of Studies In Education And The Behavioral Sciences* (3rd Ed.). Edits Publishers.

Jan, A. (2012). *Services Marketing Theory Revisited: An Emperical Investigation Into Financial Services Marketing.* (Vol. 4). Iosr Journal Of Bussiness And Management.

Julian Sunaryo, B., Sherly Tri Hapsari, N., Muyasyaroh, A., Agni Prameswari, T., Purwanto Shakib, B., Krisnawati, M., & Maghfiroh, A. (2025). Spa Tradisional Nusantara: Sinergi Antara Budaya Dan Gaya Hidup Sehat Di Era Modern. In *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu* (Vol. 9, Number 12).

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing* (17th Ed.). Pearson Education. London.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016a). *Marketing Management* (15th Edition). Peasrson Education.

Kurniansyah, Nurzainul, E., & Djoko, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Bengkel Ahass Motor Nganjuk. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, *2*.

Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing : People, Technology, Strategy* (8th Ed.). World Scientific.

Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

Malau, H. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta. Bandung.

Mardjani, B. D., H V J Lapian, S. L., Mangantar, M., Dwiseptiawan Mardjani, B., V Joyce Lapian, S. L., Mangantar, M., Manajemen, J., & Ekonomi Dan Bisnis, F. (2023). *Studi Kasus Gojek Dan Maxim Di Kota Manado) The Effect Of Price, Promotion And Service Quality On Consumer Satisfaction In Online Transportation (Case Study Of Gojek And Maxim In Manado City*. *11*(1), 942–952.

Moeller, S. (2010). Characteristics Of Services - A New Approach Uncovers Their Value. . *In Journal Of Services Marketing. Emerald Group Publishing Limited.*

Moha, S., & Loindang, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. In *Moha., Sj. Loindong. Analisis Kualitas Pelayanan… Jurnal Emba* (Vol. 575, Number 1).

Nanto, R., Wimbawani, W., & Umar, M. A. (2023). Hubungan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Bess Finance Kota Metro. *Journal Of Interdisciplinary Science And Education*, *3*(1), 45–54.

Nitisemito, A. S. (2001). *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia. Jakarta.

Notoatmodjo, S. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer* (2nd Ed.). Routledge.

Palmer, A. (2014). *Introduction To Marketing: Theory And Practice* (3rd Ed.). Oxford University Press. New York.

Payne, A. (2016). *Developing Customer Value Propositions In Service Markets. In M.-H. Rust, R. T., & Huang (Ed.), Handbook Of Service Marketing Research.* Edward Elgar Publishing.

Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal Emba*, *8*(1).

Putra, R. (2021). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. *2*(4). Https://Doi.Org/10.31933/Jemsi.V2i4

Putri Maulidiah, E., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, *2*(3).

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th Ed.). Pearson Education.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior (10th Ed.). Pearson Education.* (10th Ed.). Pearson Education.

Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Vol. 9, Number 2). Desember Hal.

Söderlund, M. (2006). *Measuring Customer Satisfaction And Loyalty Survey Quality Measures Predicting Satisfaction And Loyalty* (Vol. 18). The Tqm Magazine.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono, & Susanto, A. (2015). *Teori Dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*. Alfabeta.

Tambunan, T., Yuniman, Z., & Junita, L. (2023). Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Harga Dan Pemberian Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet @N-Kom Net). *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, *9*(3), 642–649. Https://Doi.Org/10.35870/Jemsi.V9i3.1099

Tamrin, A. S., Rumapea, P., & Mambo, R. (2017). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pt. Taspen Cabang Manado*.

Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa* (1st Ed.). Bayumedia Publishing. Malang.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Andi Offset/Andi Publisher. Malang.

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja* (5th Ed.). Rajawali Pers. Jakarta.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (7th Edition). Mcgraw-Hill Education.