

DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, G.K.Q. 2011. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)*. International Journal of Business and Management. 6 (5) : 203-210.
- Arief, M. 2020. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Darwis, A.A. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Kartu Perdana Pada PT. XL Axiata, Tbk Di Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Endrawati, D. dan R.D. Juliani. 2017. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT Indoguna Utama Semarang. Jurnal Unpad. 1 (10 : 1-23.
- Indriantoro. 2013. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta: BPFE.
- Irawan, H. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jusuf, S. dan Almasdi. 2012. Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: Syiar Media
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kesawasidhi, D.A. 2017. Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Cabang Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Kotler, P. 2010. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. dan A. Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Nadila, A. 2017. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy Pada PT. Telkom Indonesia, Tbk Cabang Pontianak. Jurnal Produktivitas. 2 (1) : 6-13.
- Putri., Y.L. dan H. Utomo. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Manajemen. 10 (19) : 70-91.
- Putri, V.A. dan D. Fatmasari. 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart Di Kelurahan Srandol Wetan Semarang. Majalah Ilmiah Inspiratif. 3 (5) : 1-11.
- Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Rochaety, E., R. Tresnati dan A.M. Latief. 2019. Metodologi Penelittiann Bisnis dengan Aplikkaasi SPSS. Jakarta: Mitra Media Jakarta.
- Sahrina dan A. Anis. 2019. Analisis Kausalitas Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) dan Pertumbuhan Ekonomi di Asean. Jurnal Kajian Ekonomi dan Pembangunan. 1 (2) : 421-434.
- Sanusi, A. 2013. Metodologi Penelitian Bisnis. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, D.D. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Sim Card Gsm Prabayar Xl Di Kota Yogyakarta). Skripsi. Fakultas Ilmu Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Soleh, M. 2005. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Di Hotel Riyadi Palace Sala. Tesis. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Stifani, F. 2002. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Pronesis. 3 (9) : 1-11.
- Sudarsito. 2004. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganya. Tesis. Program Pascasarjana UMS, Surakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, N.M.A. dan N. K. Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. Jurnal Manajemen Unud. 4 (8) : 2318-2332.
- Sunarto. 2007. Kualitas Pelayanan Jasa. Bandung: Yulistira
- Susanto. 2001. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BPR-BKK Karangmalang Kabupaten Sragen. Tesis. Program Pascasarjana MM UMS, Surakarta.
- Sutedja, W. 2007. Panduan Layanan Konsumen. Jakarta: Grasindo
- Tjiptono, F. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F dan A. Diana. 2019. Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2012. Pemasaran Strategik. Yogayakrta: Andi Offset
- Toton dan A. Sukma. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Sim Card Flexi Trendy Pada PT. Telkom Di Kota Bandar Lampung. Jurnal Manajemen dan Bisnis. 3 (1) : 53-76.