

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Bina Akasara, 1986), 104.
- Budi Wahyono, *langkah-langkah analisis importance performance analysis (IPA)*, <http://dataolah.blogspot.com/2012/08/langkah-analisis importance.html> diakses pada tanggal 31 Maret 2022 (16.36 WIB).
- Dianto Angga Rahmat, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di THE BODY ART FITNESS & AEROBIC”, Jurnal Kesehatan Olahraga, Vol. 02 No. 02 (2014), 225-236.
- Firdiyatul Jannah, “Pengaruh Pelayanan Kos Makan Santri (KOSMARA) Berbasis Syari’ah Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wilayah Al Lathifiyah Pondok Pesantren Nurul Jadid Karanganyar Paiton Probolinggo” Universitas Nurul Jadid, Paiton Probolinggo, 2021.
- Hasrawati, *jenis-jenis penelitian berdasarkan sifat masalahnya*. http://hasrawati-hasrawati.blogspot.com/2011/03/jenis-jenis-penelitian berdasarkan_20.html di akses pada tanggal 29 Januari 2021 (11.28 WIB).
- Indasari Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya : Unitomo Press. 2009).
- Khoiriyah Fifin, *Wawancara*, (Paiton : Koor. Koperasi Induk Wilayah Az-Zainiyah, 10 Maret 2022).
- K. Anggri Valentina, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Express di PT. Pos Indonesia Cabang Suarakarta”, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2011.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Ed. 13. Jilid. 1, (Jakarta : Erlangga, 2009).
- Kristianto (2011), [Dalam Skripsi Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di King Coffee Malang, 2019].
- Maulana Ade Syarif, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TO”, Jurnal Ekonomi, Vol. 07 No. 02 (2016).

- Nanda, *Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur*.
<https://kommerce.id/2021/01/22/Kualitas-pelayanan-adalah>. Di akses pada tanggal 13 Juli 2022 (17..27 WIB).
- Radjab Enny dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Makasar : Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah 2017).
- Rachmatullah, Muhammmad Rhida, *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*.
<https://ombasdman.go.id/2019/02/27artikel-pentingnya-standar-pelayanan-publik>. Di akses pada tanggal 13 Juli 2022 (14.58 WIB)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung : Alfabeta. 2016).
- Saputri Lubis Riani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanida Cabang Tapanuli Selatan Di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan*”, Institut Agama Islam Negeri, Padangsidempuan, 2017.
- Siyoto Sandu dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2015).
- Siregar Syofia, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 46.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007).
- Santoso Agung Budi, *Cara Menghitung Tingkat Kepuasan Pelanggan*.
<https://agungbudisantoso.com/2018/10 cara-menghitung-tingkat-kepuasan-pelanggan>, diakses pada tanggal 25 Maret 2022 (09.30 WIB).
- Tri Andry, 8 (delapan) hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
<http://entrepreneurcamp.id/2018/02/26/kepuasan-pelanggan>. Di akses pada tanggal 02 Juli 2022 (11.45 WIB).
- Tjiptono Fandy (2004:101), [Dalam Skripsi Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus TIKI, Jl Mantrigawen Lor No 12 Yogyakarta, 2007].