

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullatif. “Pengaruh Harapan Pelanggan, Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Kereta Commuterline Jabodetabek,” 2016.
- Ahmadi, Abu. *Psikologi Umum*. Surabaya: Bina Ilmu, 1982.
- Al-Mahali, Jalaludin. “The Relationship Between Perceptions of Service Value and Service Quality on Customer Satisfaction.” *Majalah Ilmiah Bijak* 18, no. 1 (2021): 144. <https://doi.org/10.31334/bijak.v18i1.1210>.
- Ali, Rizwan, Gao Leifu, Muhammad Yasirrafiq, and Mudassar Hassan. “Role of Perceived Value, Customer Expectation, Corporate Image and Perceived Service Quality on the Customer Satisfaction.” *Journal of Applied Business Research* 31, no. 4 (2015): 79. <https://doi.org/10.19030/jabr.v31i4.9328>.
- Azhar, Novi Aisha; Muhammad Elfi. “Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Menginap Di the Hill Resort Sibolangit.” *Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu* 3, no. 1 (2022): 361–77.
- Budiansari, Annisa, and Sujana Sujana. “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan.” *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan* 2, no. 1 (2021): 22. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.583>.
- Budiasuti, Dyah, and Agustinus Bandur. *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian*. Binus, 2018.
- Chabachib, Mochammad, and Muhammmad Irham Abdurahman. *Determinan Nilai Perusahaan Dengan Struktur Modal Sebagai Variabel Moderasi*, 2020.
- Chrismardani, Yustina. “Theory Of Planned Behavior Sebagai Prediktor Intensi Berwirausaha.” *Jurnal Kompetensi* 10, no. 1 (2016): 91–103.
- Djaelani, Mohamad, and Didit Darmawan. “Analisis Persepsi Kualitas Layanan Kapal Feri Penyeberangan” 2, no. 1 (2021): 22–25.
- Elmas, Muhammad Syarif Hidayatullah, Seger Priantono, Dedi Joko Hermawan, and Junaidi. “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 9, no. 1 (2019): 59.
- Et. al., Rohit Mahajan. “Analysis of Mediating Effect of Customer Perception in Relation to Service Quality and Customer’s Satisfaction in Online Banking Services.” *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)* 12, no. 2 (2021): 2425. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i2.2055>.

- Fahmi, Maulizar, and Saed Armia. "Pengaruh Nilai Yang Dirasakan, Harapan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Indosat Ooredoo Di Banda Aceh)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 2, no. 1 (2017): 56.
- Gawasa, Joel, and Tangkas Herianto. "PENGARUHKUALITASPELAYANANTERHADAPKEPUASA N PELANGGAN PADA PT. LOTTEGROSIRMEDAN." *JURNAL GLOBAL MANAJEMEN* 10, no. 02 (2021): 251.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Praogram IBM SPSS*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Hamzah, Faizal, and Oda I B Hariyanto. "Harapan, Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Berbintang Kota Bandung." *Jurnal Sain Manajemen* 1, no. 1 (2019): 7. <http://ejurnal.univbsi.id/index.php/jsm/index>.
- Hilman, Siti Puti Fauziah, and Novi Marlana. "Pengaruh Experiential Marketing Dan Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rm Khas Sunda Mang Engking Juanda Di Jawa Timur." *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen* 15, no. 2 (2020): 173–89. <https://doi.org/10.33369/insight.15.2.173-189>.
- Kartono, Kartini. *Psikologi Sosial Untuk Manajemen, Perusahaan Dan Industri*. Jakarta: rajawali, 1991.
- Karundeng, Meijina Exreana, Lucky F Tamengkel, and Aneke Y Punuindong. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih." *Productivity* 2, no. 6 (2021): 511–17.
- Kasinem, Kasinem. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17, no. 4 (2020): 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>.
- Kuntari, Bela Dwi, Srikandi Kumadji, and Kadarisman Hidayat. "PELANGGAN ( Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang )" 36, no. 1 (2016): 196–202.
- L.J.Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010.
- Liliweri, Alo. *Persepsi Teoritis, Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Cipta Aditya Bakti, 1994.
- Mahyarni, Mahyarni. "Theory Of Reasoned Action Dan Theory Of Planned Behavior." *Jurnal EL-RIYASAH* 4, no. 1 (2013): 13. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/elriyasa/article/view/17>.
- Masrukhin. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kudus: Media Ilmu Press,

- 2009.
- Mastuti, Endang Tri. "PADA HYPERMART SOLO GRAND MALL DENGAN PERSEPSI PENANGANAN KELUHAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI Endang Tri Mastuti Dosen Tetap STIE Atma Bhakti Surakarta TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS Kualitas Layanan" 1, no. November (2010): 38.
- Musa, Muhammad Yusuf. *Falsafat Al-Ahklaq Fi Al-Islam*. Kairo, n.d.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Managemen)*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.
- Natasja Hosang, Altje Tumbel, and S Moniharapon. "Terhadap Kepuasan Pasien ( Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado ) Analysis Effect of Service Quality and Price To the Patient." *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 16, no. 01 (2016): 159–71. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=28&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjxoOrZ-qTbAhWaWX0KH2GBxw4FBAWCFwwBw&url=https%3A%2F%2Fjournal.unsrat.ac.id%2Findex.php%2Fjbie%2Farticle%2Fdownload%2F10625%2F10214&usg=AOvVaw15A3XMC-YP3hr3WdNanJa>.
- Noviana L., Eddy Supriadinata Gorda. "Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 15, no. 3 (2018): 119.
- Nur Rianto Al Arif, M. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Nurhadi, Nurhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 138. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>.
- Pane, Derma H., and Tiurniari Purba. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Di Situs E-Commerce Bukalapak." *Jurnal Ilmiah Kohesi* 4, no. 3 (2020): 149–55.
- Pradana, Fredi. "Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta." *Jurnal Manajemen Bisnis* 9, no. 2 (2018): 193–212. <https://doi.org/10.18196/mb.9262>.
- Pratiwi, Dinar Ika. "Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan Kualitas Produk Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang," 2010.
- Priyatno, Duwi. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengelolaannya*

- Dengan SPSS*. Cetakan Ke. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2016.
- Priyo, Joko Sadoso, Bahtiar Mohamad, and Raji Ridwan Adetunji. "An Examination of the Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Hotel Industry." *International Journal of Supply Chain Management* 8, no. 1 (2019): 58.
- Putu, Dewa, Gede Wedha, Komang Agus, and Satria Pramudana. "Oleh Fakultas Ekonomi Universitas Udayana ( Unud ), Bali , Indonesia Fakultas Ekonomi Universitas Udayana ( Unud ), Bali , Indonesia Latar Belakang Masalah Dalam Era Globalisasi Dimana Kondisi Persaingan Sangat Kompetitif , Yang Menjadi Prioritas Dalam Pe," n.d., 1346–60.
- Qomusuddin, Ivan Fanani, and Siti Romlah. *Analisis Data Kuantitatif Dengan Program IBM SPSS Statistic 20.0*. Edisi 1. Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2021.
- Rahmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 1996.
- Ridwan; Bangsawan, Indra. *Konsep Metodologi Penelitian Bagi Pemula*, 2021.
- Rinova, Dora, and Fenny Meilani. "Pengaruh Persepsi, Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Kedai Susu Sapi Murni Di Bandar Lampung." *Jurnal Ilmu Administrasi* 6, no. 1 (2018): 67. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>.
- Saleha, Mega Diniyati, and Gatot Prabantoro. "The Influence of Service Quality, Price Perception, and Product Quality to Customer Satisfaction and Loyalty (Case Study at Cafe Terrace Faculty of Engineering at Jakarta State University)," 2020, 1. [http://repository.stei.ac.id/1879/2/2112000016\\_ArtikelInggris\\_2020..pdf](http://repository.stei.ac.id/1879/2/2112000016_ArtikelInggris_2020..pdf).
- Santoso, Singgih. *Mahir Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia Jakarta, 2019.
- Sarwono, Sarlito W. *Psikologi Lintas Budaya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Seni, Ni Nyoman Anggar, and Ni Made Dwi Ratnadi. "Theory of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi." *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 12 (2017): 4046.

- <https://doi.org/10.24843/eeb.2017.v06.i12.p01>.
- Sholihah Aunti Farah, Indrarini Rachma. "Potensi Transaksi E-Commerce Di Indonesia." *Pengaruh Persepsi Pelanggan Terkait Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce* 2 (2019): 156–62.
- Siagian, Sondang P. *Teori Motivasi Dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta, 1995.
- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- Sugiarto, Dimas, Dwi, and Tri Yuniati. "Analisis Harapan Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi Wisma Tropodo." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 4, no. 6 (2015): 1–18.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, 2013.
- Supartini, Novelia Asita, and Yeni Ika Pratiwi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bumi Surabaya City Resort." *Media Mahardika* 16, no. 1 (2017): 1–16.
- Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen : Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Sutriyono. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuisioner Kepuasan Konsumen Pengujian Sampel Laboratorium Terpadu Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta." *Integrated Lab Journal* 04, no. 01 (2016): 103–8.
- Syarif, Muhammad, and Hidayatullah Elmas. "Pengaruh Harapan Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," 2019.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Tovmasyan, Gayane. "Evaluating the Quality of Hotel Services Based on Tourists' Perceptions and Expectations: The Case Study of Armenia." *Journal of International Studies* 13, no. 1 (2020): 104. <https://doi.org/10.14254/2071-8330.2020/13-1/6>.
- Utama, Agung. "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten." *Opsi* 1, no. 2 (2003): 4.
- Walgito, Bimo. *Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset, 1993.
- Wibisana, Rifqi Aditya, and Irvan Noormansyah. "Pengaruh Internet Financial Reporting Dan Good Corporate Governance Terhadap Frekuensi Perdagangan Saham Perusahaan (Studi Empiris Terhadap Perusahaan Manufaktur Sub-Sektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di BEI Periode 2017-2019)." *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 2020, 1–18.

Wibowo. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Wijayanti, Ratna Yulia, and Irsad Andriyanto. "PENGARUH HARAPAN, KEPUASAN DAN SARANA FISIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Usaha Jasa Warnet Di Kudus)." *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 4, no. 2 (2016): 35. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v4i2.2689>.

Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

