**DAFTAR PUSTAKA**

Anwar, Sanusi. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta. Salemba Empat.

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek,*Edisi Revisi, Rineka Cipta, Bandung

Effendi, Januar Panjaitan. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Jurnal Manajemen. Vol.1 No.2s

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Margita, Yuninda. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan di Hypermart Megatrade Center Manado.*Vol. 2 No. 10

Noerchoidah. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada orenztaxi) di surabaya*.Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol.9 N0.2.

Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Bandung: Alfabeta CV.

Priyanto, Duwi. 2011. *SPSS Analisis Statistik Data*. Yogyakarta. Mediakom

Sangadji, Etta Mamang. 2019. *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai Jurnal Penelitian,*Yogyakarta

Setyosari, Punaji, 2012. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan,*Surya Kencana, Jakarta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.

Tjiptono, Fandi. 2017. *Service* *Manajemen mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: cv Andi offset.

Triswandari, Uchik. 2011. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pasa PT. PLN (persero) rayon Makasar Timur*.