

## DAFTAR PUSTAKA

- Alauddin, U. I. N., & Angkatan, M. (2017). *No Title*.
- Antika, B. W. (2016). Pengaruh Kemudahan Dan Emotional Factor Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Olx Di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4, 1-14.
- Apriyani, D. A. (2017). ( *Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo* ). 51(2), 1-7.
- Asri, D. S. (2013). *Tingkat Kepercayaan Diri Atlet Pertandingan Kyorugi (Sparing) Cabang Olahraga Taekwondo Universitas Pendidikan Indonesia*. 26–38.
- Belakang, A. L. (1999). *financial intermediaty* ). 1–11.
- Efendi, P. J., & Lili, Y. ai. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 2.
- Dirgantara, I. M. B. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa. *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 15, pp. 62–67. <https://doi.org/10.14710/JBS.15.2.62-67>
- Dwi, Ariani. (2011). Pengaruh Kualitas layanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntanssi*, 67-69

Ghozali, I. (2012). Analisis multivariate dengan program IBM spss. *Articel*, 3.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.

Hutama, O. I. (2001). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sabai Muay Thai Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Jurnal Tugas Akhir Universitas Telkom*. 1(3), 494–514.

<https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan>

<http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000>

[http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/metode-pengumpulan data-dalam-penelitian](http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian)

Iskandar, A. F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Pada Pt . Telkom Indonesia , Tbk Cabang the Impact of Service Quality Customer Service To Customer Satisfaction ( Case Study At Pt . Telkom Indonesia , Tbk Branch Lembo*. 3(2), 312–322.

- Jurusan, U., Wicara, T., & Surakarta, P. (201AD). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Jurnal Kesehatan*, (vbbgn), 1–12.
- Kotler, (2002). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Tiki Jalur ekakurir Cabang Makasar). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntanssi*, 83.
- Local, V., Network, A., Vlan, P., Downes, M., Network, L. A., Vlan, P., ... Vlan, P. (1998). *Bab 2 landasan teori 2.1.* 5–32.
- Lusiana, V. (2015). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI ( Studi pada Larissa Aesthetic Center Semarang )*. 1–116.
- Marina, D. (2013). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Suatu Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung)*. 45–71.
- Nusa, A. P., Studi, P., Bisnis, A., Bisnis, J. M., & Batam, P. N. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di pt jne cabang greenland*.
- Ogi, I., Moniharapon, S., & Diza, F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi

Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 109–119.

Oktaviani, K. (2017). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan dan Penagihan Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak (Studi pada KPP Pratama Bandung Cibeunying periode 2013-2015)*. 37–63.

Oktaviani, R. (UIN J. (1993). *Metode Penelitian. Penelitian*, 34–45. <https://doi.org/10.1021/ol7029646>

Özlem, O., Haydari, N., Sözeri, C., Mattoni, A., Treré, E., Gencer, Z. T., ... Yanıkkaya, B. (2014). No Title. *Telematics and Informatics*, 19(1), 27–40. <https://doi.org/10.1177/1742766510373715>

Penelitian BAB III, S. (2015). *pada PDAM Tirtawening Kota 53*. 53–84.

Pustaka, K., Pemikiran, K., & Hipotesis, D. A. N. (2011). *No Title*. 16–54.

Putri, K. I. N. S., & Nurcaya, I. N. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Skin Centre Denpasar. *E-Journal*, 918–937.

R Agustina. (2017). Bab iii metode penelitian 3.1. *Analysis*, 34–51.

Sekaran. (2006). *Operasionalisasi Variabel*. 64–100.

- Sugiyono, 2012: 80. (2011). *Ninoy Yudhistya Sulistiyono, 2013 Gambaran Asupan Zat Gizi Dan Aktivitas Fisik Mahasiswa Ilmu Keolahragaan Universitas Pendidikan Indonesia / repository.upi.edu* 19. 19–29.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: C.V. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Sugiyono 2014*. 77–109.
- Sukardi. (2013). Bab Iii Metode Penelitian a. *METODE PENELITIAN ILMIAH*, 84, 487–492. Retrieved from <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>
- Thabi, M. (2017). *Pengaruh pengendalian internal terhadap pencegahan kecurangan pada rumah sakit di kabupaten bone*.
- Trust, C., Perception, P., Dan, B. I., & Retention, C. (n.d.). *ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION , CUSTOMER TRUST , PRICE PERCEPTION DAN BRAND IMAGE TERHADAP RETENTION TELKOMSEL ( STUDI KASUS PADA COUNTER AGUNG CELULER DI KECAMATAN SUKARAMI PALEMBANG )* Melisa Wijaya Putri<sup>1</sup> , Kardinal<sup>2</sup> , Faradila Meirisa<sup>3</sup> Jurusa. 1–10.
- Westerdal, M., Rights, A., & Copyright, I. (2014). *No Title*. 105–145.

Zikmund, (2003). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Bank Jatim Cabang Sidoarjo). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*