

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Arief, Muhtosim. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing, 2010.
- Fatihudin, Didin, dan Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Surabaya: Deepublish Publisher, 2019.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Komarudin, dan Sarkadi. 2017. *Evaluasi Pembelajaran*. Jakarta: Laboratorium Sosial Politik Press
- Kurniawan, Hannah Mina. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Klinik Sapan Medika Saat Masa Pandemi Covid-19*. Bandung: Universitas Pasundan, 2022.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Universitas Galuh*, 17-21.
- Panjaitan, Januar Efendi, dan Ai Lili Yulianti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung." *DeReMa Jurnal Manajemen* 11. doi: 10.2492/feb.v6i2.268, 2016
- Poerwanto. (2006). *New Business Administration: Paradigma Baru Pengelolaan Bisnis di Era Dunia Tanpa Batas*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rachmawati, Mellania. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Anugerah Bestari Tour & Trave l*. Bandung: Universitas Pasundan, 2022.
- Rahmawati, 2016. *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Retnawati, Heri. 2016. *Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian (Panduan Penelitian Mahasiswa, dan Pikometrian)*. Yogyakarta: Parama Publishing
- Safrawali, & Siregar, B. (2022). Penerapan Administrasi Bisnis dan Administrasi Perkantoran Modern dikota Medan. *Jurnal Penelitian All Fields Of Science J-LAS*. Vol. 2, No. 2., 364-375

- Sari, Eliana. 2006. *Teori Organisasi Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Jaya University Press.
- Shinta, Agustina. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya, 2011.
- Sugiyono. 2017 *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. *Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan)*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2010.
- Surti, Indah, dan Fitria Nur Anggraeni. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe & Resto Steak di Jakarta Selatan." *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business* 3, doi: 10.5281/zenodo.3930684
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia, 2005.
- Universitas Pasundan. *Pedoman Penyusunan Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis*. Bandung: Universitas Pasundan, 2022.
- Wardhani, Yuliana Putri Kusuma. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di KFC Box Soreang*. Bandung: Universitas Pasundan, 2022.
- Windarti, Tias, dan Mariaty Ibrahim. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu." *Jom FISIP* 4:706, 2017.