

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku/Jurnal

Atmawati, Rustika dan M.Wahyuddin. 2004. “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store Di Solo Grand Mall.**” *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya 5*

Indrasari, Meithiana. 2019. **Pemasaran dan kepuasan pelanggan.** Surabaya: Unitomo Press

Lenda, Surepi, Rahmat Azwar, and Julita Resi 2021. “**Peranan Administrasi Bisnis Dalam Strategi Pengembangan Usaha.**” *Jurnal Agihinya Stiesnu Bengkulu 4(1): 4.* <https://ejournal.stiesnu-bengkulu.ac.id/index.php/aghniya/article/view/60>.

Lupiyoadi, Rambat (2001) **Manajemen pemasaran jasa.** Salemba Empat, Jakarta.

Philip Kotler dan Kevin Larekeller, 2012. **Manajemen pemasaran.** Penerjemah Bob Sabran, MM. 2012. Edisi 13, jilid 1. Penerbit Erlangga.

Surti, Indah, dan Fitria Nur Anggraeni. 2020. “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Café & Resto Steak Di Jakarta Selatan.**” *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business 3.* Doi:10.5281/zenodo.3930684

- Sugiyono. 2001. **Metode Penelitian**: ALFABETA, Bandung.
- Sugiyono, 2014. **Metode Penelitian Bisnis** : ALFABETA, Bandung.
- Siegel, Sidney. 1997. **Statistik Korelasi Rank Sperman dan Guilford (Skala Pengukuran Ordinal dan Skala Likert)**: PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sutisnawidjaja, Tjahjo. 1995. **Metode Penelitian Administrasi**: ALFABETA, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 1997. **Strategi Pemasaran dan pemasaran jasa** : Andi, Yogyakarta
- Windarti, Tias, dan Mariaty Ibrahim 2017. **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu.”** *Jom FISIP 4:706*

2. Sumber lain

- Andhani, puti. 2023. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Flashy Shop Bandung.”** Universitas Pasundan. Bandung. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/63104>
- Muwanaroh, Hanifah 2017 **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café D’durens Bandung.”** Universitas Bandung. https://repo.fisip.unpas.ac.id/js/pdfjs/web/viewer.html?file=../../repository//132040018%20Hanifah%20Munawaroh_encrypt.pdf
- Rahmadiva, Nabila. 2022. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lyora Wedding Organizer.**

Universitas Pasundan. Bandung.

<http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/63196>

Siti Nurhaliza, Azhari. 2019 “ **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan (Pada Toko Dra Fashion Jalan Airlangga Gomong Daerah Kota Mataram).**

<https://repository.ummat.ac.id/id/eprint/569>

Universitas Pasundan 2023. **Pedoman Penyusunan Skripsi Program Studi Administrasi Bisnis:** Universitas Pasundan, Bandung.