

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Marzuki, C. A. (2020). *Statistics Practicum*. Malang: Media Press Expert.
- Alfajar, F. T. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAKASSAR JEANS HOUSE KOTA PALU. . *Cenderawasih: Journal of Administration and Management Public Literation (Jamil)*, 1(1), 37-50.
- Ali, B. J. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. (2023, Maret 8). *Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Provinsi Banten (Jiwa), 2020-2022*. Diambil kembali dari Badan Pusat Statistik Provinsi Banten:  
<https://banten.bps.go.id/indicator/12/94/1/penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-provinsi-banten.html>
- Banten, B. P. (2022). *PROVINSI BANTEN DALAM ANGKA Banten Province in Figures 2022*. Serang: BPS Provinsi Banten.
- Dewi, L. K. (2022). *Pemasaran Kreatif Untuk Segala Bisnis*. Sleman: Deepublish.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gabrow, R. Y. (2021). Evaluation of customer satisfaction and service quality using SERVQUAL model: the case of fast-food restaurants in Iraq. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*.

- Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24.
- Gunawan, H. &. (2020). The Influence of Service Quality towards the Customer Satisfaction of XYZ Bank at Gajah Mada Branch Office in West Jakarta. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(3), 160-164.
- Hakim, L. &. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 3(2), 56-68.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo press.
- Karim, M. M. (2020). Servqual Model for Measuring Customer Satisfaction: An Analysis of Quantitative Data. *Noble International Journal of Business and Management Research*, 4(12), 117-125.
- Kotler, P. H. (2021). Megamarketing in the Post-Pandemic era: rebalancing political and social power. *Journal of Macromarketing*, 41(2), pp.194-200.
- Pakurár M, H. H. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability.*, 11(4):1113.
- Pakurár, M. H. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
- Pathirana, U. (2019). Impact of SERVQUAL model dimensions for Customer Satisfaction towards Vehicle Leasing Providers in Sri Lanka. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(1), 1075-1085.
- Philip Kotler, K. L. (2021). *Marketing Management, 16th Edition*. America: Pearson Education.
- Prananda, Y. L. (2019;). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.;. *Opsi;*, 12(1), 1-11.
- Prasetyo, Y. T. (2021). Factors affecting customer satisfaction and loyalty in online food delivery service during the COVID-19 pandemic: Its relation with open innovation. *Factors affecting customer satisfaction and loyalty in online food delivery service during the COVID-19 pandemic: Its relation with open innovation*, 7(1), p.76.

- Rohman, I. Z. (2018;). Pengaruh Kualitas Layanan dan Atmosfer Toko terhadap Kepuasan Konsumen Toko Ritel;. *Jurnal Manajemen;*, 8(1), 10-19.
- Saragih, D. Y. (2018). Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK dan BI)*, 1(1), 43-51.
- Sarja, N. L. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, 12(2), 19-25.
- Simarmata, H. M. (2022). Peningkatan Kepuasan Konsumen dengan Model SERVQUAL. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 2(3), 01-14.
- Sugiarto, S. &. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. . *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93-106.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* . Bandung: Alfabeta.
- Widiasworo, E. (2019). *Menyusun penelitian kuantitatif untuk skripsi dan tesis.* Yogyakarta: Araska Publisher.
- Zuraidah, E. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality). *Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer* 5(2).