

DAFTAR PUSTAKA

- Agistia, I made meta dan I nyoman nurcaya. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan*
- Ananto, N., Walean, R. H., & Lumingkewas, C. F. (2022). *Konsep dan Terapan Analisis SEM PLS dengan SmartPLS3.0*. Mitra Cendekia Media.
- Anastasia, Y. (2022). *Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen dan Brand Equity* (Nasrudin (ed.); 1 ed.). PT. Nasya Expanding Management.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2021). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* (3 ed.). Bumi Aksara.
- Darwin, M., & Umam, K. (2020). Analisis Indirect Effect pada Structural Equation Modeling (Studi Komparasi Penggunaan Software Amos dan SmartPLS). *Jurnal Nucleus*, 1(20).
- Dewi, N. N. (2019). *Kiat-kiat Kinerja Dosen PTS*. Scopindo Media Pustaka.
- Hadiyan, M., & Gibrani, A. L. (2023). *PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus di Toko NN Garut)*. 3(1), 35–46.
- Handayani, K. L. ., & Yulianthini, N. . (2022). KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MINIMARKET CAHAYA BARU SINGARAJA. *Jurnal Manajemen*, 8(1).
- Hartadi, A., & Candra Rini, I. T. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Batik (Studi Kasus di Quina Batik). *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 9(2), 194. <https://doi.org/10.54131/jbma.v9i2.146>
- Herawati, F., Vanel, Z., Informasi, F. T., Kristen, U., & Wacana, S. (2016). ANALISIS PERBANDINGAN MUTU PELAYANAN RUMAH MAKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Waroeng Spesial Sambal Cabang Salatiga). *Universitas Kristen Satya Wacana*. <https://repository.uksw.edu/handle/123456789/14056>
- Hermawan, T., Hidayat, N., & Fidhyallah, N. F. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Niat Membeli Kembali terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Oli MotorX. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 2(1).
- Hidayati, R., & Muslikh. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Perilaku Loyalitas (Studi Empirik pada Pelayanan Non Akademik di Universitas Yarsi). *Jurnal Orientasi Bisnis dan Entrepreneurship*, 1(1).
- Husain, W., Taan, H., & Niode, I. Y. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Az- Zahra Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(3), 894–901.

- Idulfilastris, R. M. (2018). *Keterikatan Kerja dalam Konsteks Psikologi Industri atau Organisasi*. ANDI; Anggota IKAPI.
- Lengkey, M. F., Nelwan, O. S., & Lengkong, V. P. . (2020). ANALISIS WORK FAMILY CONFLICT DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI POLDA SULUT. *Jurnal Emba*, 8(3).
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal manajemen Dan Bisnis*, 7(2016), 2. publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/download/7800/7033%0A
- Mardani, A. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Mutu Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Halo Pt. Telkomsel Area Makassar. In *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/17336-Full_Text.pdf
- Mimi, & Mulyani, S. D. (2022). Pengaruh Pelayanan, Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Band yang di Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan. *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti*, 9(1).
- Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2021). *Konsep Dasar Structural Equation Model-Partial Least Square; SEM-PLS menggunakan SmartPLS*. Pascal Books.
- Nugraha, T. P., Parlyna, R., & Hidayat, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pembayaran X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 2(2).
- Ovan Saputra, A. (2020). *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Puji Muniarti, dkk. (2022). *MANAJEMEN STRATEGIS Keunggulan Bersaing Dalam Organisasi* (A. Diana (ed.); 1 ed.). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Rohana, T. (2020). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28–32. <http://journals.synthesispublication.org/index.php/ilman>
- Setyani, L. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan & Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang). *Semarang, Universitas Diponegoro, 1*, 152–158.
- Wibowo, E. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Mutu Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Halo Pt. Telkomsel Area Makassar. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 151, 10–17.
- Yudhanto, B., Waloejo, H. D., & Farida, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel

Intervening (Studi Pada Konsumen Susuku Café Ungaran). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 142–150. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34203>