

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. (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.
- Artawan, I. K. A., Astrama, I. M., & Mahayasa, I. G. A. (2024). Pengaruh Digital Marketing Online dan Pelayanan Prima terhadap Keputusan Pembelian. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 4(9), 1752-1761.
- Grönroos, C. (2017). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Edisi Revisi). Bumi Aksara, Jakarta
- Ikhsan, M., Daga, R., & Samad, A. (2024). Pengaruh Pelayanan Prima dan After Sales Service terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan pada Kantor PT. Pegadaian Cabang Pelita. *YUME: Journal of Management*, 7(1), 1899-1384.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, New York.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2018). *Marketing* (13th ed.). Cengage Learning, Massachusetts.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education Limited.
- Mustoip, S., Tabroni, I., Sulaiman, S., & Marliani, L. (2023). *Promoting equity and excellence in elementary education: A global approach to school management and leadership*. *IJOBBA: International Journal of Bunga Bangsa Cirebon*, 2(2), 210-217.
- Pasyah, A. C., Suhartini, S., & Mantow, N. (2022). Analisis Pengaruh Peran Agen Dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Shipping Agent

Ditinjau Dari Perspektif Manajemen Mutu. *Meteor STIP Marunda*, 15(1), 143-164.

Puspasari, A., Nurhayaty, E., Riftiasari, D., Yuniarti, P., Suharyadi, D., Martiwi, R., & Adawia, P. R. (2022). The effect of service quality perception and company image on customer satisfaction and their impact on customer loyalty Indihome. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(2), 220-233.

Ramadhan, Y., & Games, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Pangkas Rambut Densiko Bukittinggi. *Media Manajemen Jasa*, 11(1), 45-55.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th ed.). Pearson Education

Simanjuntak, J. E. S., Wilujeng, Y., & Sitepu, A. P. (2022). Analisis fungsi pemasaran untuk menilai efektivitas dan efisiensi pada masa wabah pandemi Covid-19 (Studi pada Sari Bintang Hotel Tanjung Uban). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(3), 56–62

Tetraleniajr, T., Anggraeni, N., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen di PT. Kai Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(2), 1554-1569.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi, Yogyakarta.

Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2018). *Strategic management and business policy: Globalization, innovation, and sustainability* (15th ed.). Pearson

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing.