

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, A. (2007). *Asuransi dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: Penerbit Mandiri.
- Apriyani, S., & Sunarti, M. (2017). "Kualitas Pelayanan pada Industri Jasa: Studi Kasus Perusahaan Leasing." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(3), 35-47.
- Armaniah, S., Rahmawati, & Indriani, L. (2019). "Kepuasan Pelanggan sebagai Faktor Kunci Kesuksesan Perusahaan Jasa." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 112-126.
- Dzikra, F. (2020). "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Manajemen*, 4(1), 23-34.
- Fata Mufti Mustaqim. (2020). *Kerangka Konseptual dalam Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Y., Sari, A., & Dewi, K. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 99-110.
- Hawkins, D., & Lonney, J. (2019). "Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Reputasi Perusahaan." *Jurnal Pemasaran*, 12(3), 143-157.
- Kotler, P. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Manengal, E. (2021). "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Sektor Bisnis." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 6(1), 55-63.
- Nursodik, M. (2010). "Empati sebagai Kunci dalam Pelayanan Pelanggan." *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 3(2), 45-56.
- Parasuraman, A. (2001). *SERVQUAL: A Tool for Measuring Service Quality*. New York: McGraw-Hill.
- Putri, R. (2020). "Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Pengukuran Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(4), 201-218.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 7th Edition. Chichester: Wiley.

- Sholeha, L., Handayani, D., & Rosita, P. (2018). "Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 10(1), 67-80.
- Tjiptono, F., & Gregorius, A. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Utomo, D., & Riswanto, M. (2019). "Analisis Kepuasan Pelanggan pada Sektor Jasa." *Jurnal Manajemen*, 5(2), 80-92.