

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. *metodologi penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- Abdurahman, Maman Dkk, *Dasar-Dasar Metode Statistika*. Bandung: Pustakan Setia, 2017.
- Al-Bukhari, Imam. *Shakhih Bukhari, Jilid VII, (terjemahan)*. Semarang: Asy-Syifa, 1993.
- Andhari, Lendy Zelvian. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: Qiara Media, 2020.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Boy Suzanto, "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar", *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol. 5, No. 1 (April 2011), 28-44
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016.
- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*. Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2014.
- Encik Maznah Hijeriah, Mesia dan Yuhardi. "Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT Dumai Auto Perkasa". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak* Vol. 3, no. 1 (Februari 6, 2023): 23–29. Diakses Februari 9, 2023. <https://ojs-ejak.id/index.php/Ejak/article/view/46>
- Gunawan, Imam. *Pengantar Statistika Inferensial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Hikmawati, Fenti. *Metodelogi Penelitian*. Depok: Rajagrafindo Persada, 2017..
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo, 2019.
- Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Reflika Aditama, 2014.
- Janie, Dyah Nirmala Arum. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press, 2012.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran.*, Jakarta: Erlangga, 2016.

- dan Armstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Bandung: Indeks, 2019.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2013.
- Nichols, Lawrence T. “The Enduring Social Psychology of Robert K. Merton: Motivating Sentiments, Reference Groups and Self-Fulfilling Prophecies.” *The American Sociologist* 47, no. 2–3 (April 2, 2016): 356–381. <http://dx.doi.org/10.1007/s12108-016-9313-1>.
- Oh, Sang Hyun, Hwa Suk Lee, and Su Jin Kim. “The Effects of Service Quality and Relationship Benefits on Relationship Commitment and Customer Loyalty in Membership Fitness Club.” *Journal of Global Scholars of Marketing Science* 21, no. 3 (September 2011): 115–125. <http://dx.doi.org/10.1080/21639159.2011.9711018>.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Mifhatul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Pratiwi, Gabriella Suarez. Adang Bachtiar dan Puput Oktamianti. “Implementasi Total Quality Management di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro”, *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* [Online], Vol. 7, No. 8 (15 August 2022). DOI: <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i8.9141>
- Reaves, Samantha, Jill Bohnenkamp, Ashley Mayworm, Margaret Sullivan, Elizabeth Connors, Nancy Lever, Michael S. Kelly, Eric J. Bruns, and Sharon Hoover. “Associations Between School Mental Health Team Membership and Impact on Service Provision.” *School Mental Health* 14, no. 3 (January 5, 2022): 672–684. <http://dx.doi.org/10.1007/s12310-021-09493-z>.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018.
- Shandy Widjoyo Putro, Hatane Samuel dan Ritzky Karina M.R. Brahman, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya” *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1 (2014),1-9.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.

- . *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi Spss Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- , *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refrika Aditama, 2014.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman, "Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen" *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, Vol. 5 No. 2 (1 June 2020), doi:10.32503/jmk.v5i2.1003
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu media Publishing, 2013.
- . *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2019.
- . *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi, 2021.
- . *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Turner, Bryan S. "Book Review: Reintroducing Robert K. Merton." *Journal of Classical Sociology* 22, no. 4 (June 22, 2022): 442–444. <http://dx.doi.org/10.1177/1468795x221105711>.
- Ujang Sumarwan, dkk. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Pers, 2013.
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Permata Puri Media, 2019.
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano, Edisi Kedua*. Jakarta: Permata Puri Media, 2018.
- Wulandari, Ririn dan Fikri A. Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Makasar: Nas Media Pustaka, 2020.
- Zain Barbershop Bali, Perbedaan Barbershop Dengan Pangkas Rambut Tradisional, (<https://zainbarbershopbali.id/barbershop-tips/perbedaan-barbershop-dengan-pangkas-rambut-tradisional/>). Diakses pada 10 Maret 2021 Pukul 19.45 WIB.