

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Ali. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan Dan Aplikasinya Dengan SPSS Dan Excel*. Kediri: IAIT Press, 2009.
- Amstrong, Philip Kotler dan Gery. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta. Erlangga. 2005.
- Arief. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang. Bayumedia Publishing. 2007.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. VI. Jakarta. Rineka Cipta. 2006.
- . *Manajemen Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta. 2000.
- Chandra, Fandy Tjiptono dan Gregorius. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta. Andi Offset. 2011.
- Chandra, Gregarius. *Strategi Dan Program Pemasaran*. Yogyakarta. Andi Offset. 2005.
- Condro, Arief Wibowo, Yayasan Kesejahteraan, Pendidikan Dan, Fakultas Ilmu, Sosial Dan, Ilmu Politik, Jurusan Ilmu, and Administrasi Bisnis. “PELAYANAN PADA RSU HAJI SURABAYA” (2011): 1–15.
- Efendi, Masri Singarimbun dan Sofyan. *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta. Pustaka. 1990.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivairate Dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Guna, Ditulis, Memenuhi Persyaratan, Dalam Pembuatan, and Skripsi Guna. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Outlet D’Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri) SKRIPSI” (2021).
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta. Bumi Aksara. 2004.
- Herdiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media,. 2011.
- Idrus, Mohammad. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta. Erlangga. 2008.
- Irianto, Agus. *Statistik Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group. 2007.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta. Raja Grafindo Persada. 2005.

- Katsiran, M.. *Metodologi Penelitian*. Malang. UIN-Malang Press. 2008.
- Keller, Philip Kotler Dan Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Macanan Jaya Cemerlang. 2008.
- . *Manajemen Pemasaran*. Ketiga Jil. Jakarta. Erlangga. 2009.
- Lestari, Suci. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.” *Skripsi* (2016).
- Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Jakarta. Salemba Empat. 2001.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*. Jakarta. Salemba Empat. 2001.
- Mauludin, M Soleh, Dewi Ratnawati, Ninik Arianti, and Iain Kediri. “Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Gojek” 3 (2022).
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesi. 2004.
- Prasastono, Ndaru, and Sri Yulianto Pradapa. “Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi.” *Program Studi D3 Perhotelan, Program Diploma Kepariwisata Universitas Stikubank Semarang ABSTRACT XI* (2017): 13–23.
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Raja GrafindoPersada. 2008.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Priyatno, Dwi. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta. Mediakom. 2009.
- Rangkuti Freddy. *Measuring CustomerSatisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama. 2006.
- Ratmiko. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Ghalia Indonesia. 2005.
- Riduwan. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung. Alfabeta. 2003.
- Rully dan Poppy Yuniawati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan Dan Pendidikan*. Bandung. PT Reflika Aditama. 2014.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2007.
- Sihombing, Indra Lesmana. “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan

- Kepouasan Konsumen Pada Kelas Eksekutif KMP JATRA 1 Di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak-Bakauheni” (2015).
- Studi, Program, Manajemen Jurusan, Fakultas Ekonomi, and Universitas Sanata Dharma. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen” (2016).
- Subagyo, Joko. *Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta. 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta. 2013.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung. Alfabeta. 2008.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung. Alfabeta. 2018.
- . *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung. Alfabeta. 2014.
- . *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&B)*. Bandung. Alfabeta. 2010.
- . *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2001.
- Sujarwedi, Wiratman. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa Dan Umum*. Yogyakarta. Ardana Media. 2008.
- Sujianto, Agus Eko Sujianto. *Aplikasi Statistic Dengan SPSS 16,0*. Jakarta. Prestasi Pustakarya. 2009.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor. Ghalia Indonesia. 2011.
- Suprpto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT Rineka Cipta. 2006.
- Surakarta, D I. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (Pkms).” *Bhirawa* 2, no. 2 (2015): 42–51.
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta. Teras, 2011.
- Thoifah, I’anatut. *Statistika Pendidikan Dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang. Madani. 2016.
- Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri*, n.d.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi Offset. 2000.

- . *Prinsip Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta. J&J Learning. 2002.
- . *Strategi Pemasaran*. Kedua. Yogyakarta. ANDI. 2004.
- Umam, Hery Susanto dan Khaerul. *Manajemen Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung. Pustaka Setia. 2013.
- Wardani, Tri Ulfa. *Pengaruh Kualitatif Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Sumatra Utara)*, 2017.
- Yenni. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero)Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan(Up3)Makasar Selatan.” *World Development* 1, no. 1 (2018): 1–15.
- “2 Arti Binatang Di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).” Accessed July 18, 2022. <https://kbbi.lektur.id/binatang>.
- Al-Qur'an Dan Terjemah*. Surabaya: Duta Ilmu, 2010.
- “Arti Kata Kepuasan Menurut Kamus KBBI Online, Makna Kata Dari Kamus Besar Bahasa Indonesia.” Accessed July 18, 2022. <https://kbbi.kata.web.id/kepuasan/>.
- “Toko Hewan Peliharaan - Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas.” Accessed July 18, 2022. https://id.wikipedia.org/wiki/Toko_hewan_peliharaan.
- “UU No. 41 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan Dan Kesehatan Hewan [JDIH BPK RI].” Accessed July 18, 2022. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38801>.