

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, M. D. (2021). *Analisis Kualitas Produk, Resiko Pengiriman, Dan Kebijakan Pengembalian Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Di Soloraya* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Anoraga & widiyanti. (2011). *Psikologi dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asih, N. S., Nuridja, I. M., & Zukhri, A. (2016). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 7(2).
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Cahyono, B., Haryono, A. T., & Malik, D. (2016). *Analisa Kekuatan Strategi Pemasaran Melalui Online Marketing, Offline Marketing Dan Service Excellent Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Adinata Graha Raya Kaliwungu Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Kontemporer*, 2(1).
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program ibm SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Halimah, H., & Amnah, A. (2019). *Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang Pada Toko Multi Mandiri Dengan Metode FIFO (First In First Out)*. *JUPITER (Jurnal Penelitian Ilmu Dan Teknologi Komputer)*, 10(2), 59-68.
- Judiari, Josina. (2010). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Pertama*, Andy, Yogyakarta.
- Kotler. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia (edisi 1)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laurent, F. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go- Jek Melalui Kepuasan Pelanggan*. *Agora*, 4(2), 95-100.
- Listyowati, D., Fadilah, E., Haroen, R., & Hursepuny, J. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Laboratorium Klinik Prodia Cabang Kramat*. *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 2(2), 100-111.
- Muzawi, R., Tashid, T., & Nasution, M. (2019). *Sistem Monitoring Ketersediaan Bahan Baku Cor Beton Menggunakan Metode Market*

Basket Analysis. Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis, 1(2), 81-87.

Sadili Samsudin. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.

Saragih, B., & Victor, C. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Ketersediaan Produk Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Produk Lulur Mandi Sumber Ayu Di Jakarta*. MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, 3(2), 153258.

Siregar, Syofian. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Penerbit Kencana: Jakarta.

Siwu, F. M. (2016). *Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Atas Prosedur Penerimaan Dan Pengembalian Barang Jaminan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kalawat*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 1(4).

Soleh, M. N. B. (2017). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah*. MALIA: Jurnal Ekonomi Islam, 8(2), 257-276.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwithi, Wayan. (2011). *Pengelolaan Hotel Training*. Bandung: Alfabeta.

Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Padang*.

Wulandari, S., & Sari, D. P. (2020). *Pengaruh Ketersediaan Barang Di Food Store & Pengawasan Barang Datang Di Receiving Terhadap Kelancaran Operasional Food & Beverage Product Di The Sunan Hotel Solo*. Mabha Jurnal, 1(1), 1-15.

Zikmund., Babin. (2013). *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Salemba Empat. Jakarta Selatan.