

DAFTAR PUSTAKA

- Zohar, D., Marshall, I. N., Rakhmat, J., Astuti, R., Burhani, A. N., & Baiquni, A. (2001). SQ: Memanfaatkan kecerdasan spiritual dalam berpikir integralistik dan holistik untuk memaknai kehidupan
- Nggermanto, I. A. (2024). *Kecerdasan quantum: melejitkan IQ, EQ, dan SQ*. Nuansa Cendekia.
- Blodgett, J. G., & Li, H. (2007). Assessing the effects of post-purchase dissatisfaction and complaining behavior on profitability: a monte carlo simulation. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 20, 1-14.
- Budiarto, D. N., & Suhermin, S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Store Atmosphere Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 7(4).
- Buzan, T. (2003). *The Power Of Spiritual Intelligence 10 Cara Jadi Orang Yg Cerdas Scr Spiritu*. Gramedia Pustaka Utama.
- Choiriah, A. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual Dan Etika Profesi Terhadap Kinerja Auditor Dalam Kantor Akuntan Publik. *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Goleman D, *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*, (Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama, 2005)
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 997-1009.
- Dewi, K. T. S. (2019). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat. *Artha Satya Dharma*, 12(2), 167-176.
- Fahrati, M., & Pramukty, R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Etis Auditor: Kemampuan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spritual. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 1(8), 101-110.
- Feranza, F., & Habiburahman, H. (2022). Analisis Kepribadian Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Masa Pandemi Covid-19. *Jisamar (Journal Of Information System, Applied, Management, Accounting And Research)*, 6(3), 657-664.
- Firdaus P. A., (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Kedai Kopi* (Doctoral Dissertation, Universitas Siliwangi).

- Firdaus, Ferry (2017) *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Pada Perusahaan Penyelenggara Umrah Anggota Himpun Di*. Doctor Thesis, Universitas Brawijaya.
- Hadi, S., Putra, A. R., & Mardikaningsih, R. (2020). Pengaruh Perilaku Inovatif Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(1), 186-197.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Ismail, R. (2021). Psikologi Sukses Mengintegrasikan Potensi Intelektual, Emosional, Dan Spiritual.
- Keaveney, S. M. (1995). Customer switching behavior in service industries: An exploratory study. *Journal of marketing*, 59(2), 71-82.
- Khatimah, K., & Nurmayanti, S. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Dan Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja Guru Sma Negeri 1 Alas. *Jurnal Penelitian Msdm*, 2(3), 90-102.
- Kirani, C. (2022). *Peran Manajerial Kepala Sekolah dalam Mewujudkan Sekolah Unggul Berkarakter (Studi Kasus di SDIT Darul Falah)* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Lestari, R. B. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Omah Kopi Rupa Palembang. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*, 4(2), 263-267.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.
- Ma'mun, S., (2020). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ) Dan Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Kinerja Manajerial Dan Dampaknya Pada Daya Saing Organisasi* (Doctoral Dissertation, STIE Malangkecewara).
- Maharani, A. P. G. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual, Dan Etika Profesi Terhadap Kinerja Auditor Dalam Kantor Akuntan Publik (*Studi Empiris Pada Auditor Dalam Kantor Akuntan Publik Di Lampung Dan Bali*).
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 6(2).
- Nugroho, A. W., Nugraha, H. S., & Hermani, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Lazada Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 321-331.

- Paramita, P., Palu, B., & Ahri, R. A. (2023). Pengaruh Personal Mastery Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), 1-12.
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan Oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Pujiah, I. A., & Fatmawati, I. (2018). Pengaruh Pelayanan Yang Gagal Terhadap Respon Perilaku Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 1-20.
- Fabiola. R. A., (2005). Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan.
- Trihandini, R. A. (2005). *Analisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan (Studi kasus di Hotel Horison Semarang)* (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Rachmawati, Y. A., & Kartono, D. T. Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rsu Muhammadiyah Ponorogo. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 84-89.
- Raeva, D., Van Dijk, E., & Zeelenberg, M. (2011). How comparing decision outcomes affects subsequent decisions: The carry-over of a comparative mind-set. *Judgment and Decision Making*, 6(4), 343-350.
- Ramdani, S., Sutrisna, A., & Barlian, B. (2022). Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan: Survei Pada Karyawan Non Manajer Pada Hotel Grand Metro Tasikmalaya. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 208-212.
- Rembulan, G. D., Julianto, V., & Nurprihatin, F. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Toko Kue Dan Roti Unit Mas Mansyur Menggunakan Metode Fuzzyservqual Dan Ipa. *Journal Of Industrial Engineering And Operation Management (Jieom)*, 5(2).
- Ristanti, V., Shihab, M. S., & Rekart, E. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 9(17), 1-12.
- Rochmah, A. N., & Innayati, E. M. (2015). Pengaruh Kecerdasan Spiritual Pada Total Quality Service Di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta. *Jurnal Md*, 1(1).
- Rochmah, A. N., & Innayati, E. M. (2015). Pengaruh Kecerdasan Spiritual Pada Total Quality Service Di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(1).
- Roos, I., & Friman, M. (2008). Emotional experiences in customer relationships—a telecommunication study. *International Journal of Service Industry Management*, 19(3), 281-301.
- Schiffman, L., Dan Kanuk, L. L. (2008). Perilaku Konsumen. Jakarta: Indeks

- Siswandono, A. (2021). Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan â€œ œkey talentâ€œ. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(2), 296-303.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14-21.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31-41.
- Tjiptono & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.*
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4.* Penerbit Andi.
- Erwantiningsih, E. (2020). Pengaruh Intelegensi Quotient (IQ), Emotional Quotient (EQ), dan Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat di Kota Pasuruan. *Pengaruh Intelegensi Quotient (IQ), Emotional Quotient (EQ), dan Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat di Kota Pasuruan.*
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Yanto, Y. B., Suhifatullah, M. I., & Mulyadi, E. (2022). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dan Beban Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Publik Di Rsud Kota Tangerang. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 4(1), 50-59.
- Yogatama, L. A. M., & Widyarini, N. (2015). Kajian Spiritualitas Di Tempat Kerja Pada Konteks Organisasi Bisnis. *Jurnal Psikologi*, 42(1), 1-14.
- Yustiono, E. (2006). Reorientasi Peningkatan Kompetensi Sdm Aparatur Dalam Pemberian Layanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 3(1), 02-02.
- Zohar, D. & Marshal I., 2000, *Sq (Spiritual Intelligence): The Ultimate Intelligence*, Blomsburry Publishing, London
- Zohar, D., & Marshall, I. (2007). *SQ-Kecerdasan Spiritual.* Mizan Pustaka.