

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Y. (2017). Kualitas Pelayanan. *Jurnal Achmad Yasin*, 50-62.
- Fandy, T. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Fandy, T. (2012). Faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan. *Manajemen Pelayanan*, 182 - 189.
- Fandy, T. (2014). Karakteristik Pelayanan. *Management Jasa*, 180-185.
- Fandy, T. (2015). Dimensi Kualitas Pelayanan. *Kualitas pelayanan*, 170 - 175.
- Fandy, T., & Chandra. (2011). Indikator Kepuasan Pelanggan.
- Fandy, T., & Dita. (2016). Dimensi Kualitas Produk. *Jurnal Dita*, 16 - 22.
- Fitzsimmons. (2011). Pengertian Kualitas Pelayanan. *Sulastiyono*, 35 - 36.
- Kotler, & Keller. (2007). Ciri-ciri Pelanggan yang merasa puas.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).1658-1667.
- Parasuraman. (2011). *lima kesenjangan kualitas pelayanan*.
- Parasuraman, & Berry. (1985). A Conceptual model of Service Quality and its Implication.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Sugiyono. (2015). Variabel Bebas dan Terikat.
- Tjiptono Fandy, C. G. (2012). Meningkatkan Kesejahteraan Pelanggan. *Manajemen Pelayanan*.
- Tjiptono, & Dita. (2016). Dimensi Kualitas Produk. *Dita*, 16 - 22.
- Windarti, T. and Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Jom FISIP*. 4(2).1-10.
- Zeithaml. (2016). Pengertian Servqual. *Metode Servqual*, 30-50.