

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016, *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta, Edisi 4.
- Felix, R, (2017), “*Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*”, Business & Financial Affairs, Vol. 6 No.1, Hal. 5, MA, Glocal International Development Studies, Hebrew University of Jerusalem, Israel.
- Kasmir, (2017), *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, Hal. 47.
- Komala, R. D., & Nellyaningsih, Dra., M., (2017), “Tinjauan Implementasi Personal Selling Pada Pt. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017”, eProceedings of Applied Science, Vol. 3 No.2, Agustus 2017, Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom, Bandung.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R., ”Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo Batam”, Journal of Business Administration, Vol. 1 No. 2, hal 1-4, September 2017. Prodi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Batam.
- Riduansyah, dkk, 2020, “Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)”, Journal of Industrial and Manufacture Engineering, Vol. 4 No. 1, Mei 2020, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman, Samarinda.

Sugiyono, (2017), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.

Tandhia, Merry, 2016, “Peningkatan Reliabilitas, Daya Tanggap dan Jaminan Pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group”, PERFORMA, Vol.1 No.1, April 2018, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis USM, Semarang.

Taseng Yanuarius Sefryjons dan Wijayangka Candra, ST., M.M, 2017, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Bandung”, Vol 04. No 1, hal (726-734), April 2017, e-Proceeding of Management, Universitas Telkom, Bandung.

Wijaya, Tony, 2018, Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD dan Kano), Penerbit PT. Indeks, Jakarta, Edisi 2.