

## DAFTAR PUSTAKA

- . Ai, Lili, Yuliati, 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung". *Jurnal Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*, Volume 11, No. 2.
- Aliyyah, Apriyani, Dwi, Sunarti, 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Volume 51, No. 2.
- Aprilya, Viona, 2013 "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang". *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.
- Ari, Susanto, Wibowo, 2013. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Ayu, Dwi, Ulfa, 2017. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Labuhan Dalam Bandar Lampung". Skripsi.
- Dian, Mastuti, Nur, 2013. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa". *Jurnal Ilmiah Go Infotech*, Volume 19, No. 2.
- Dwi, Jayanti, Nur, 2016. "Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta". Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Efendi, Januar, Panjaitan, 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung". *Jurnal Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*, Volume 11, No. 2.
- Elsara, Rizkia, 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien". *Jurnal e-Proceeding of Management*, Volume 4 No.2.
- Eva, Nurmalasari. 2016 "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Zoom Surabaya". *Jurnal Manajemen Perhotelan Surabaya*.
- Jokom, Regina. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Zoom Surabaya". *Jurnal Manajemen Perhotelan Surabaya*.
- Wahyu, Widodo, Samuel. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Zoom Surabaya". *Jurnal Manajemen Perhotelan Surabaya*.

Indriastuti, Rully, Tri, 2010. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Volume 10, No. 2, Halaman 164-173.

Reynaldi, Tresnadjaja, 2017. “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa of Service Quality Dimensions on Student Satisfaction”. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, Volume 12, No. 2.

Untung, Sriwidodo, 2010. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Volume 10, No. 2, Halaman 164-173.

