

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., Rosinta, F. “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 2010.
- Daga, R., Citra. 2017. *Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute.
- Chandra, G. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi Pertama. Yogyakarta.
- Griffin R.W., Dan Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi dan Terbaru, Ahli Bahasa Dwi Kartini, Jakarta: Erlangga.
- Nanda. (2021, Februari 22). *Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur*, Blog Komerce.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. 1994. *Alternative Scales for Measuring Service Quality*, Journal of Retailing.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riadi, M. (2020, Mei 30). *Keputusan Pembelian (Pengertian, Dimensi, Jenis Proses Tahapan)*. Kajian pustaka.com.
- Siadari, C. (2015, November 19). *Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli*. Kumpulan pengertian.com.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.