

DAFTAR PUSTAKA

- Afrinda Khoirista, E. Y. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 25 No. 2* , 2-3.
- Afrinda Khoirista, E. Y. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)
. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 25 No. 2 , 1-7.
- Alaan, Y. (2016). PENGARUH SERVICE QUALITY (TANGIBLE, EMPATHY, RELIABLITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION: PENELITIAN PADA HOTEL SERELA BANDUNG . *Jurnal Manajemen, Vol.15, No.2*, 255-270.
- Alfi Syahri Lubis, d. N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SUCOFINDO BATAM . *Journal of Business Administration Vol 1, No 2*, 232-243.
- Alfi Syahri Lubis, N. R. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SUCOFINDO BATAM. *jurnal of business administration vol 1, No 2*, 234-235.
- Ayu Qurniawati, R. B. (2018). ANALISIS PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVINESS, ASSURANCE DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WISATA AIR AMANZI WATERPARK PALEMBANG. 5.
- DESMI. (2017). PENGARUH TANGIBLES, EMPATHY, RELIABILITY,RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE JASA

KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
PADA PUSKESMAS SUNGAI AUR KABUPATEN PASAMAN
BARAT . 2.

Dunstan, G. (2019). Yogyakarta.

Edwin Gunawan, G. O. (2019). ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGINAP DI EMPAT VIRTUAL HOTEL OPERATOR DI SURABAYA . *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation, Volume 2, No. 2*, 145-153.

Effendi, G. A. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAPP KEPUASAN KONSUMEN DI JAGUAR FITNES SIDOARJO . *Jurnal Ekonomi Manajemen Vol 2, No 2*, 381 - 394 .

Felita Sasongko dan Dr. Hartono Subagio, S. (2013). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN AYAM PENYET RIA . *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN PETRA Vol. 1, No. 2,, 6*.

Gilang Aji Putra, A. E. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAPP KEPUASAN KONSUMEN DI JAGUAR FITNES SIDOARJO . *Jurnal Ekonomi Manajemen, Volume 2, Nomor 2*, 381 - 394 .

Hapid, H. (2017, Maret 30). Shoes Clinic 92 Jogja, Tempat Alternatif Cuci dan Custom Sepatu Bisnis Florianus Roy. *OtomotifZone.com-Jogja*.

Hidayat, A. S. (2016). SERVICE QUALITY DAN KEPUASAN KONSUMEN: STUDI EMPIRIS DAN IMPLIKASINYA PADA TOKO ONLINE . *Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VI, No. 2*, 247 - 260 .

<http://yogyakarta.bps.go.id/>. (2016). Jumlah Penduduk Yogyakarta.

KARTIKANINGRUM, N. (2013). PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS YOGYAKARTA) . *JURNAL MANAJEMEN VOL. 3 NO. 2*, 24-31.

marketing.co.id/tangible/. (2011, september). Tangible.

Merry Setia Kusuma Putri, S. B. (2013). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN LOMBOK HIJAU LAMONGAN. 4-6.

Muhammad Firmansyah, M. E. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AUTO2000 BODY PAINT CIBIRU BANDUNG TAHUN 2014 . *e-Proceeding of Management : Vol.2, No.1* , 778.

Nor Hadi, O. T. (2018). Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 5.

Nuriansyah Adiputra, d. M. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOLYSHOES . *e-Proceeding of Management : Vol.4, No.3* , 2930.

Priyatno, D. (2009). *SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Gava Media. Yogyakarta.

Rochyan Ridlo Rien Rizqy, M. M. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang) . *Journal Of Management, Volume 2 No.2* .

Tan, P. (2016, September 16). Hubungan Tangible dengan Kepuasan Konsumen.

Triastity, R. (2013). PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENES,ASSURANCE DAN EMPHATY TERHADAP

PKEPUASAN KONSUMEN (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar) . *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 2*, 152.

Widjaja, D. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT DAYA DAIHATSU PURI KEMBANGAN . *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS, VOL. 17, NO. 2* , 125–134.

Wikipedia. (2019, Juni 23). Kualitas Pelayanan.

Winda Wulandari, E. M. (2014). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS PO. USAHA MURNI. 4-6.

Zita Hanna Mariska, M. S. (2016). PENGARUH DIMENSI SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN TAMU HOTEL DAN DAMPAKNYA TERHADAP BEHAVIOUR INTENTION (Studi kasus pada Hotel Aston Kuningan Suites-Jakarta). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol. 14 No.2*, 219.