

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyyah, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1–7. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i1.605>
- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6741–6761. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p18>
- Haryono, B. (2018). *How To Be a Professional Customer Service*. CV Andi Offset.
- Herlambang, S. (2018). *Customer Service*. Gosyen Publishing.
- Hymy, B. I., & Tanoto, Sherly S.Psi, M. C. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. *Agora*, 7(1), 1–8. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8132>
- Islami, V. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Klinik Gigi Palapa Dentists Jakarta Selatan). *Jurnal Perspektif*, XVI(2), 113–117.
- Kolonio, J., & Soepono, D. (2019). Pengaruh Service Quality Trust, dan Cunsumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada CV. Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal EMBA*, 7(1), 831–840.
- Mindarti, I. L. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. UB Press.
- Parullan, H. M., Yolanda, D. S., & Januarti, N. P. (2018). Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel. *Politeknik Bisnis Indonesia*, 3(2), 43–51.
- Putri, V. A., & Fatmasari, D. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart di Kelurahan Srandol Wetan Semarang. *Majalah Ilmiah Inspiratif*, 3(5), 1–11.
- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen Publishing.
- Syahputra, R. D., & Wibowo, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Berbasis Digital Pada Media Sosial Facebook Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Pada Produk Indihome Di Plaza Telkom Lembong Kota Bandung Tahun 2019). *EProceedings of Applied Science*, 5(3), 1841–1850.