

DAFTAR PUSTAKA

- Alamry, M. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan [ada Toko Buku Gramedia Surabaya, Februari 2017, Vol 6.
- Amelia, A. (2010). *Pengaruh Work-To-Family Conflict dan Family-To-Work Conflict Terhadap Kepuasan dalam Bekerja, Keinginan Pindah Tempat Kerja, dan Kinerja Karyawan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 4).
- Budi Setiawan, M., & Ukudi, U. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, September 2007, Hal. 215-227 Vol.14, No.2, 14(2), 215–227.
- Cheng, B., & Abdul, Z. (2013). Service Quality and the Mediating Effect of Corporate Image on the Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Malaysian Hotel Industry. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 15(2), 99–112. <https://doi.org/1141-1128>
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. . (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119.
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>
- Firdian, E., & Budi, P. (2012). Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT . PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang, 13(September), 51–61.
- Novandri, W., Setyawati, S. M., & Wulandari, S. Z. (2011). Analisis kinerja produk ukm batik banyumas dengan menggunakan metode importance performance analysis (ipa) dan potential gain of customer value's (pgcv) index, 18(2), 104–113.
- Putra, Z. F. S., Sholeh, M., & Widyastuti, N. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website Btkp-Diy Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal JARKOM*, 1(2), 174–184.
- Ramadhani, P. D. (2014). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisan. *Jurnal Habitat*, XXV(3).
- Rosyidah, H., Wuryandari, T., & Rusgiyono, A. (2015). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan fuzzy servqual, kuadran ipa, dan indeks pgcv, 4.
- Sardiarinto, sa'diyah noor, A. A. (2015). Rancang Bangun Sistem Reservasi Hotel Menggunakan Metode Waterfall Studi kasus: Hotel Bizz Yogyakarta. *Jurnal Bianglala Informatika*, 3(1).
- Servqual, D. M., Csi, I. P. A., & Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web, 4(1), 146–154.
- Sutanto, A. (2011). MOTOR SM DI KOTA PADANG DENGAN METODE, 10(2), 154–159.
- Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)

□, 2(2), 13–23.

Wandansari, N. D. (2013). Perlakuan Akuntansi Atas PPH Pasal 21 Pada PT. Artha Prima Finance Kotamobagu. *Emba*, 1(3), 558–566.

Winahyuningsih, P. (2004). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus. *Falkutas Ekonomi Universitas Murid Kudus*, (1979–6889), 1–17.