

## DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Yunus. (2016). Pengaruh *Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance)* Terhadap *Customer Satisfaction* : Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*. Vol.15, No.2 , Hal : 256.
- Djunaidi, Much, Eko Setiawan, dkk. (2006). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Fuzzy Quality* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol.4, No.3, Hal : 141.
- Handoko. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK AMIKOM Yogyakarta. *Among Makarti*, Vol.4 No.8, Hal : 27.
- Haq, Ainul dan Joerike Joeliana Aditio. (2018). Identifikasi Kebutuhan Konsumen Produk Mobil Etios Valco Di PT. TMMIN. *Jurnal Al-Azhar Indonesian Seri Sains dan Teknologi*. Vol.4, No.4, Hal : 160.
- Harto, Budi. (2015). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Fuzzy Serqual* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang). *Jurnal TEKNOIF*. Vol.3, No.1, Hal : 21-22.
- Kotler, P. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo
- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*. Vol.1, No.2, Hal : 234-235.
- Meyisnitari, Seliya dan Nining Koesdiningsih. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dengan Model *Service Quality* dan *Cartesius Diagram* pada Indihome PT. Telkom Cabang Rajawali Bandung. *Among Makarti*, Vol.2, Hal : 1124.
- Mustofa, M., Handoyo., dkk. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode *Service Quality Fuzzy* di PT. Pos Indonesia Sidoarjo. Hal 3-4.

- Onalza, G. W. (2014). Analisis Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Layanan Jasa CV. Indah Travel Terayek Tembilahan – Pekanbaru. *JOM FEKON*,1(2), 1-13.
- Sugianto, Jimmy dan Sugiono Sugiharto, S.E., M.M. (2013). Analisa Pengaruh *Service Quality, Food Quality* dan *Price* Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol.1, No.2, Hal : 4-6.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2016. *Service, Quality dan Statisfaction*. Edisi keempat. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Fujun Lai, Mitch Griffin & Barry J. babin. 2009. How quality, vaue image and satification create loyalty at a Chinese telecom. *Journal of Business Research*. 62 (2009) 980-986.
- Hsiung, Lin, Chien. 2011. A study on the relationships between the brand image and customer satification in catering Businesses, *African Journal of Businesses Management*. Vol. 5 (7732-7739).