

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Kualitas Pelayanan*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/>. Diakses pada Tanggal 25 Mei 2023.
- Ghazali. 2018. *Pengujian Hipotesis*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan. 2013. *Struktur Organisasi*. <https://repositori.uma.ac.id/>. Diakses pada tanggal 26 Mei 2023.
- Hendrik, Gary Leonard. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Elim Kab. Toraja Utara*. Skripsi pada jurusan Manajemen Universitas Hassanudin. (tidak dipublikasikan)
- Kotler dan Keller. 2016. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/>. Diakses pada tanggal 25 Mei 2023.
- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. SUCOFINDO Batam*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 1, No 2, September 2017, hlm. 232-243.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Skala Pengukuran*. <https://eprints.uny.ac.id/>. Diakses pada tanggal 26 Mei 2023.
- Sugiyono. 2017. *Teknik Sampling*. <https://elibrary.unikom.ac.id/>. Diakses pada tanggal 26 Mei 2023.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Populasi dan Sampel*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Zeithml, dkk. 2021. *Kepuasan Pelanggan*. <http://eprints.polsri.ac.id/>. Diakses pada tanggal 25 Mei 2023.