

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, F. W., Riadi, S., & Kholil, M. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Di PT. X Dengan Metode Service Quality*. Jurnal Teknik Industri Universitas Mercubuana, (1), 28–37.
- Fernandes, R. 2018. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Metode Servqual Dan Six Sigma Di Semen Padang Hospital Artikel*. Jurnal Kajian Manajemen Dan Kewirausahaan UNP, 1–9.
- Kalijogo, et.al. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis*. Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA), Vol 21.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, Zulki Zulkifli. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rahmawati. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama.
- Yusi, M. Syahirman., dan Umiyati Idris. 2019. *Statistika untuk Ekonomi, Bisnis, & Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Andi.