

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz dan Putra. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang." Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KBP" Padang 4(2):71-86.
- Bangun, Manalu. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Survey Pada PT BNI Cabang SMESCO, Jakarta)." *Jurnal Komunikasi terhadap Loyalitas* 1(69):5-24.
- Chulaifi, Muhammad In'amul. 2018. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, SERTA KEPERCAYAAN PADA KEPUASAAN KONSUMEN." *Jurnal Manajemen* 4(1):1-22.
- Fahmi, Ishak. 2018. "DASAR DASAR MANAJEMEN." Pelaksanaan Pekerjaan Galian Diversion Tunnel Dengan Metode Blasting Pada Proyek Pembangunan Bendungan Leuwikeris Paket 3, Kabupaten Ciamis Dan Kabupaten Tasikmalaya Jawa Barat 1(11150331000034):1-147.
- Hasan, Sabri, and Aditya Halim Perdana Kusuma Putra. 2019. "Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan." *Jurnal Manajemen Indonesia* 18(3):184. doi: 10.25124/jmi.v18i3.1731.
- Irjayanti, Endah Revo, Johny Tampi, Elia David, Danny Mukuan, Samuel Ilmu. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House of Beauty Manado (Studi Kasus Pada Pelanggan Klinik

Esther House of Beauty Manado)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 6(2):1-3.

Nurjanah, Gina Siti, Eva Misfah Bayuni, and Yayat Rahmat Hidayat. 2019. "Prosiding Hukum Ekonomi Syariah THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE ON THE SATISFACTION OF PARTICIPANTS OF THE SOCIAL SECURITY ORGANIZING BODY (BPJS) IN TERMS OF ISLAM PRESPECTIVE (Case Study in Cibabat Cimahi Hospital) 1." *Keuangan Dan Perbankan Syariah* 5(2):370–76.

Panglipur, Bagas. 2019. "PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. RINA MITRA RAHARJA CABANG CIRENDEU." *Jurnal* 2(1):10-28.

Piter Tiong. 2018. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS Effect Of Quality Of Service To Customer Loyalty PT . Primagum Sejati In Makassar Piter Tiong." 1(2):176–204.

Prasetyo, Dwi, Sulis Mariyanti, and Safitri. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Go-Jek." *Jurnal Psikologi* 15(11):7–17.

Putri, Yulia Larasati Utomo, Hardi. 2017. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)." *Among Makarti* 10(1):70-90.

Setiawan, Ajis Qomariah, Nurul Hermawan, Haris. 2019. "Pengaruh Kualitas

Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee.” *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 9(2):114-126.

Vigaretha, Ginka Handayani, Oktia Woro Kasmini. 2018. “Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Layanan terhadap Loyalitas Pasien.” *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)* 2(4):543-552.