

DAFTAR PUSAKA

- Arini T. Soemohadiwidjojo. 2017. KPI (Key Performance Indicator) Untuk Perusahaan Jasa. Jakarta, Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grop).
- Dahlan Ahmad. "Pengertian Uji Validitas Dan Reliabilitas Secara Empirik". 1 Oktober 2015. <https://www.eurekapendidikan.com/2015/10/pengertian-uji-validitas-dan-reliabilitas-empirik-teoritik.html?m=1>.
- Khasanah Imrotul dan Octarina Dina Pertiwi. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. ISSN 1693-928X. Semarang: Jurnal Ilmiah Korsur Vol.12, No.2 Februari 2010: 117-124.
- Martono Nanang, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif. Depok: Pt Rajagrafindo Persada.
- Mas'ud. 2009. analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan apotek kimia farma Jakarta menggunakan model servqual. Majalah ilmu kefarmasian, Vol. VI, No. 2, hlm. 56-74.
- Nashihuddin wahid. "servqual; metode tepat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan". 11 mei 2012. <http://digilib.undip.ac.id/v2/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>.
- Nesti Evrilyan Rozanda Dan Depi Agusman. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan System Informasi Perpustakaan. Pekanbaru: Jurnal sains, teknologi dan industry, vol. 10, no. 1. 77-84.
- Putri dwi cahyani. 2016. tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. ISSN: 2461-1182 jurnal bisnis dan manajemen, Volume 6 (2) Oktober 2016: 151-162.