

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, Fandy, 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen. Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Prima Naomi, 2003. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan (Menggunakan Metode Performance Importance Analysis di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang)

Indomaret.co.id. Profil Perusahaan Indomaret PT INDOMARCO PRISMATAMA. Dikutip 25 September 2019, 14.35. <https://indomaret.co.id/korporat/seputar-indomaret/peduli-dan-berbagi/2014/01/16/sejarah-dan-visi/>

Imroatul Khasanah, & Octarina Dina Pertiwi, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelayanan Penyedia Listrik. Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Adhikarini, 2003. Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Usaha Makmur Lestari Surakarta. Skripsi UNS