

## DAFTAR PUSTAKA

- Chung, Y.-C., & Chen, H.-C. (2015). Study On The Correlation Among Service Quality, Relationship Quality, and Customer Satisfaction - A Case Study of xxvi H Hotel. *International Journal of Latest Research in Science and Technology*, 4(4), 1-7.
- Data – Data PT. Citra Surya Sempurna
- Farooqi, S. R. (2014). The Construct of Relationship Quality. *Journal of Relationships Research*, 5(2), 1-11. doi:10.1017/jrr.2014.2
- Gisyel Angely, Johny Revo Elia Tampi, Danny David Samuel Mukuan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk. – Daihatsu Malalayang. *Jurnal Admistrasi Bisnis* 8, (2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/23562/23219>
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung-Palembang: Gava Media.
- Irjayanti, E., Tampi, J. R. E., dan Mukuan, D. D. S. 2018. Pengaruh kualitas Pelayanan 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). <http://garuda.ristekdikti.go.id>
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Tjiptono, Gregorius. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.