

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R. .,& Fadhli, M. 2018. *Statistik Pendidikan Teori dan Praktik dalam Pendidikan*. Widya Puspita, Medan.
- Azwar, S. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Budiwanto, S. 2017. *Metode Statistika Untuk Mengolah Data Keolahragaan*. Universitas Negeri Malang, Malang.
- Dharmawan, A. dan Wurjaningrum, F. 2014. *Rancangan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan metode Servqual, Importance-Performance Analysis, dan Quality Function Deployment pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan 7(3), hal. 207–224 , Surabaya.
- Djaali dan Muljono, P. 2012. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Program Pascasarjana UNJ, Jakarta.
- Foster, S. T. 2016. *Managing quality: integrating the supply chain*. Pearson Education, Upper Saddle River.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Negeri Diponegoro, Semarang.
- Kosasih, S. 2019. *Managemen Operasi*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. 2016 . *Marketing Management*. Pearson Education, Upper Saddle River.
- Mulyadi. 2017. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Managemen*. Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution, M.N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Priyanto, D. 2013. *Mandiri Analisi Data Dengan SPSS*. Mediakom, Yogyakarta.
- Qadri, U. A. 2015. *Measuring service quality expectation and perception using SERVQUAL: A gap analysis*. PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.

- Rangkuti, F. 2012, *Measuring Costumer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Supardi U.S. 2013. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian Konsep Statistika Yang Lebih Komprehensif*. Change Publication, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Candra, G. 2011. *Service Quality Satisfaction*. Andi, Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. dan Parasuraman, A. 2010. *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. Free Press. New York.
- Zulian, Y. 2012. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Cetakan Kedua Ekonisia, Yogyakarta.