

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Ç. (1990). *Y.(1990). Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design*. Cambridge, MA: Productivity Press.
- Ambara, D. W. N., & Siregar, K. R. (2015). Penilaian Service Quality Plasa Telkom Lembong Bandung Terhadap Kepuasan Pelanggan. *EProceedings of Management*, 2(3).
- Arikunto, S. (2002). Metodologi penelitian suatu pendekatan proposal. In *Jakarta: PT. Rineka Cipta* (Vol. 16).
- Emory, W. C. (1995). *Business Research Methods, Revised Edition*, Illionis: Richard D. In *Irwin Inc. Homework*.
- Erni, N., Sriwana, I. K., & Karisa, D. (2013). Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 1(1), 59–66.
- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen kualitas dalam industri jasa*.
- Hartanti, F. T., & Hariastuti, N. L. P. (2015). Integrasi Servqual dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Tempat Rekreasi Kenjeran. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan III 2015*, 97–106.
- Hasbullah, U. H. A., Nirwanto, Y., Sutrisno, E., Lismaini, L., Simarmata, M. M. T., Nurhayati, N., Rokhmah, L. N., Herawati, J., Setiawan, R. B., & Xyzquolyna, D. (2021). *Kopi Indonesia*. Yayasan Kita Menulis.
- Horax, M., & Sanjaya, L. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Metris*, 18(02), 65–74.
- Husein, U. (2008). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis. In *Jakarta. PT Rajagrafindo Persada*.
- Irawan, H. (10 C.E.). Prinsip kepuasan pelanggan. *Jakarta: Elex Media Komputindo*, 54, 55.

- Ismaniah, I., Adiwisastra, J., Hubeis, M., & Ambiar, H. (2020). DAMPAK KEPIMPINAN, KOMPETENSI PEJABAT, BUDAYA ORGANISASI DAN PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TERPADU PADA IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI KOTA BEKASI. *Scientific Research Journal (SCIRJ)*, 8(i2), 1–6.
- Jasfar, F. (2012). Teori dan aplikasi sembilan kunci keberhasilan bisnis jasa: Sumber daya manusia, inovasi, dan kepuasan pelanggan. In *Jakarta: Salemba Empat*.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ. *JUMINTEN*, 1(1), 67–75.
- Kotler, P. (2011). Reinventing marketing to manage the environmental imperative. *Journal of Marketing*, 75(4), 132–135.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua. In *Jakarta: Erlangga*.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Services Marketing and Management, Upper & Saddle River*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). Pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. In *Marketing Research* (Vol. 2, Issue 4).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. In *1988* (Vol. 64, Issue 1).
- Rangkuti, F. (2006). Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*, 109–113.
- Roberta Heni Anggit, T., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1).
- Salim, A. (2015). Aktualisasi Bisnis Multi Level Marketing (MLM) Dalam Ranah Syar'i. *Jurnal Ar-Risalah*, 16(2).
- Siregar, S. (2013). Parametric Statistics for Quantitative Research (Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif). *Jakarta: Bumi Aksara*, 102.
- Soedjono, M. (2013). Analisis dan usulan perbaikan kualitas layanan menggunakan integrasi metode servqual, model kano, dan QFD di warung ipang cabang mayjend sungkono surabaya. *Calyptra*, 1(1), 1–19.
- Sumarsono, R. B. (2012). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Laboratorium. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 23(5), 411–417.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. yogyakarta: CAPS (center for academic publishing service).
- Supranto, J., & Pelanggan, P. T. K. (2006). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (1996). *Strategi bisnis dan manajemen*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran Edisi 3. In *Yogyakarta: Andi*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. In *Yogyakarta: Andi* (Vol. 1).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik, Edisi 2, Yogyakarta, CV. In *Andi offset*.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen kualitas jasa*. Indeks.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2011). Pemasaran Jasa Perspektif. In *Jakarta: Erlangga* (edisi 7).
- Yamit, Z. (2013). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. In *Yogyakarta: Ekonisia*.