

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Apriyanto, D. (2016).“*Pengukuran Kinerja Puskesmas Dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan Masyarakat*”. *Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 15, No. 2,, 121-136.
- Akbar, Muhammad Rino Muchlisin. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Anita. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia*. Vol 6 No 1
- Achmad. (2019). *Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Teknik Industri Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode Servqual*.
- Alamsyah. A dan Rachmadiansyah. (2020). *Membangun Indeks Kepuasan Pelanggan*. Bandung : Jurnal Bisnis & Manajemen Vol IX No 1
- Didit. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mitra Family dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*. Jurnal Teknik Industri Vol 3 No 4
- Fatihudin, Didin dan Firmansyah, Anang. (2019). *Pemasaran Jasa : (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Budi Utama.
- Hasibuan, Alfian Maulana. (2019). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel Motor dengan Pendekatan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Kotler. Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. 15th edition, Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat

- Mujiya. (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Servqual : Studi Kasus Layanan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia TBK, Regional 1 Sumatera* Jurnal Sistem dan Manajemen Industri. Vol 1. No 2
- Maryono. (2018). *Istilah-istilah dalam Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Qiara Media.
- Niken. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Pada Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung*. Jurnal Manajemen Magister Darmajaya Vol 2 No 1
- Riyasa, P. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. ISSN : 1410-4628. Vol.12., No.01.
- Rizal, N., Ambar, H., & Hari, A. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. Vol.01., No.03
- Rizkiyani, A.H. (2016). *Strategi Pemasaran Objek Wisata dengan Pendekatan Servqual Mix dan Quality Function Deployment. Studi Kasus di Objek Wisata Pantai Talang Siring Kabupaten Pamekasan*. Prodising Seminar Manajemen Teknologi XXIV. MMT-ITS (p.10)
- Rizal, Ahmad. (2020). *Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri 4.0*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Soetjipto, B. W. 1997. *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. *Manajemen Usahawan Indonesia*, Tahun XXVI, No. 01, Januari. Jakarta
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rajawali Perss.

Setyo, Edwin Purnomo. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “BEST AUTOWORKS” Bengkel Mobil*. Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis Vol 1 No 6

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsi, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.

Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks

Yafie, Achmad Safrizal, Suharyono dan Abdillah Yusri. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 35 No 2

