

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhammad Rino Muchlisin. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus di Bengkel AHASS Tamsis Jaya Barat)*. Skripsi Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Amalia, R.M., dan Utami, D.Y. (2018). *Pemberian Reward Berdasarkan Penilaian Kinerja Karyawan dengan metode AHP Pada PT.Anugerah Protecindo*. No 3 Vol 2 Hal 181-188
- Ambara, D. W. (2015). “Penilaian Service Quality Plasa Telkom Lembong Bandung Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *e-Proceeding of Management, Vol. 2, No. 3*.
- Andriani, D. (2018). *Teknik dan Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Teknosain.
- Apriyanto, D. (2016). “Pengukuran Kinerja Puskesmas Dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan Masyarakat”. *Jurnal Ilmu Sosial, Vol. 15, No. 2., 121-136*.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fadillah, Haris., Aulia F Hadining dan Sari Rianita Puspa. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. Jurnal Teknik Industri Vol 15 No1
- Ginting, Br Eliza dan Dewi Kusuma Citra. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Seven Laundry Pada Tahun 2012*. Tugas Akhir. Telkom University.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hilmansyah, D. (2016). Integrasi Metode Service Quality, Kano Model, dan Quality Function Deployment untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut. *Universitas Pertahanan Indonesia : Jurnal Pertahanan, No. 1 Vol.*

- Husein, Umar. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Irwan, & H. (2015). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Teoritis dan Aplikatif)*. Bandung: ALFABETA.
- Jasfar, Farida. (2012). *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Lubis, A. S. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam". *Journal of Business Administration, Vol. 1, No. 2*, 86-97.
- Maryono. (2018). *Istilah-istilah dalam Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Qiara Media.
- Nuryani, Ayu Rahma Putri., Santoso Imam dan Doeranto Panji. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Servqual di Ria Djenaka Coffe House and Resto, Malang*. Skripsi Fakultas Teknologi Industri.
- Notoadmodjo, S. (2014). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rachman, M. d. (2012). "Analisis Metode Servqual Pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres "Yakin Esok Sampai"". *Diponegoro Journal Of Management, Vol. 1, No. 1*, 403-414.
- Rizkiyani, A. H. (2016). Strategi Pemasaran Obyek Wisata dengan Pendekatan Servqual mix dan Quality Function Deployment Studi Kasus di Obyek Wisata Pantai Talang Siring Kabupaten Pamekasan. *Prosiding Seminar Manajemen Teknologi XXIV. MMT-ITS*, (p. 10).
- Sugioyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet
- _____. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet
- Susanti, R., dan Alexandro R Tonich. (2019). *Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn di Jalan G. Obos XII Kota Palangkaraya*. Vol 11 No 2 Hal 244-251
- Syukri, S. H. (2014). "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja". *Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13, No. 2*.

- Tjiptono, F. d. (2016). *Service Quality dan Satifaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Yakti, Gilang Iriandika Wira. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Indeks dan Service Quality (Studi Kasus di Amayasuites Hotel Yogyakarta)*. Skripsi. Fakultas Teknologi Industri Yogyakarta.
- Yasyifa, L dkk (2019). *Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS*. Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran. Vol 4 No.1
- Yudianti, D. d. (2016). "*Analisis Kompratif Ekspetasi Pelanggan, Citra Toko dan Kepuasanpelanggan Pada Toko*".
- Yutanzha, Audy. (2018). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Jasa dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Laundry*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

