

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S. F. (2018). "Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan Melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residence Bandung 2018". *e-Proceeding of Applied Science, Vol.4, No.2*, 313-320.
- Arjanggi, A. M., Suhendra, A. A., & Tiara, A. R. (2017). Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Biro Jasa Perjalanan Umrah PT. Xyz Dengan Menggunakan Metode *QFD* (Quality Function Deployment). *e-Proceeding of Engineering, 4*, 4445.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan *SERVQUAL* (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration, 1 (2)*, 86-97.
- Madya, M. A. (2015). "Usulan Peningkatan Kualitas Pelanggan Speedy dengan Menggunakan Metode Service Quality di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Plasa Bandung". *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, Vol. 3, No. 1*.
- Mustaniroh, S. A., Lestari, E. R., & Sari, E. N. (2010). Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL* (Service Quality) Studi Kasus Pada Waroeng X Cab. Soekarno Hatta-Malang. *Jurnal Teknologi Pertanian, 11 (3)*, 152-161. Retrieved from <https://jtp.ub.ac.id/index.php/jtp/article/view/319/400>
- Patmawan, D., Setyanto, N. W., & Sari, R. A. (2015). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Bengkel Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan Quality Function Deployment (*QFD*) (Studi Kasus : AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan). *Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri, 3 (1)*, 85-98. Retrieved from <http://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id>
- Permatadeny, A., & Andi, J. (2017). PERANCANGAN DAN PENGEMBANGAN PRODUK KOPI. *Seminar Nasional Inovasi Dan Aplikasi Teknologi Di Industri, 1-5*.

- Rizkiyani, A. H., & Achmad, F. (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*, (P.10).
- Santosa, A. T. (2019). Pengaruh Kualitas Kelayanan Kualitas Produk Store Atmosphere dan E-wom Terhadap Proses Keputusan Kembelian (Survei Terhadap Konsumen Zenbu-House Of Mozaru Paris Van Java. bandung). *Manajamen Maranantha*, 18, 143-158.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sunyanto, D. (2018). *Teori, Kuesioner Dan Analisis Data*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanti, R., & Alexandro, T. R. (2019). Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn Di Jalan G. Obos XII. *Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*, 11 (2), 244-251. Retrieved from <http://e-journal.upr.ac.id/index.php/JP-IPS>
- Syahri, D., Pratama, M. I., & Gustiara, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bistroran Karibia Sea Food. *Manajemen dan Bisnis Islam* 1, 1.
- 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. .
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Serqual, QFD, dan Kano*. (kedua ed.). (B. Sarwiji, Ed.) Jakarta: PT Indeks.