

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Miftah Maulana. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dengan Penerapan IPGVC*. Surabaya.
- Akao, Y. (1990). *Quality Function Deployment (QFD) – Integrating Customer's Requirements Into Product Design*. English Translation Copyright, Productivity Press, USA.
- Ambara, Desty Wulan Nurwida & Siregar, Khairani Ratnasari. (2015). *Penilaian Service Quality Plaza Telkom Lembong Bandung Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *e-Proceeding of Management*, Vol. 2, No. 3.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Emory, William. (1995). *Business Research Methods*, 5th Ed, Chicago: Richard D. Irwin, Inc.
- Gaspersz, Vincent. (2012). *All In One: Production and Inventory Management*, Edisi 8, Bogor.
- Hartanti. & Hariastuti. (2015). *“Integrasi Servqual dan Qfd Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ditempat Rekreasi Kenjeran Baru Surabaya”*. Tugas Akhir, Teknik Industri, Institut Teknologi Adhitama Surabaya (ITATS).
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jasfar. (2012). *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Jazuli, Muhammad. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Perfomance Analysis di PT XYZ*. Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi. Vol. 01, No. 01.

- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Terjemah Jaka Wasana. Edisi Kesembilan, Jakarta: PT. Prehalindo.
- Kotler, Philip. (2011). *Principle Of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher. & Wright, Lauren. (2002). *Principle of Service Marketing and Management (2nded)*. New Jersey: Pearson Education International.
- Lovelock, Christoper. & Wirtz, John. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad, Ramdhan. (2020). *Usulan Perbaikan Peningkatan Kualitas Pelayanan Laboratorium Teknologi Medis Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Servqual di Politeknik XYZ*. Jakarta.
- Monika Soedjono. (2012). *Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Integrasi Metode Servqual, Model Kano, dan QFD di Warung Ipang Cabang Mayjend Sungkono*. Surabaya.
- Mustaniroh, A. S. Lestari. (2010). *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality)(Studi Kasus Pada "Wroeng X" Cab. Soekarno Hatta, Malang)*. Jurnal Teknologi Pertanian 11 (3): 152-161.
- Nofi, Erni. (2013). *Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan QFD Pada PT. Plaza Auto Prima*. Jakarta.
- Parasuraman, A. (1988). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research Journal of Marketing*, Volume 49.
- Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. New York: The Free Press.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

- Salim, Rudi. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtandi Cabang Kota Medan*. Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial 10 (1): 155-160.
- Sharleen, Ekaputri Limantoro. (2013). *Perbaikan Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dengan Metode Servqual dan Structural Equation Modeling (SEM) di Mirota*. Surabaya.
- Siregar, Syofian. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *“Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastomo, Elandari. (2013). *Kulit Sehat dan Cantik*. Jakarta: Kompas.
- Sunyonto, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Supratno. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- Umar, Husein. (2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Wijaya, Tony. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yamit, Zulian. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. (2012). *What Are Services?* (7th ed.). Mc Graw Hi Education.

