

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfatiyah, R. (2018). Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri)*, 1(1), 1–7.
- Alhogbi, B. G. (2017). 濟無No Title No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 21–25. <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Anggraeni, M., Desrianty, A., & Yuniar, Y. (2013). Rancangan Meja Dapur Multifungsi Menggunakan Quality Function Deployment (QFD). *Reka Integra* – ISSN: 2338-5081, 1(2), 159–169. <https://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/231>
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=44033223&site=ehost-live>
- Annisa, S. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pemungutan Bea dan Cukai Dengan Metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*. *Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya*.
- Binasmoro, R. (2018). Analisis Perbaikan Kualitas pada Pusat Pelayanan PT. *Telekomunikasi Selular dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment* (Issue April). <papers2://publication/uuid/512EBCE8-D635-4348-A67D-22DD52988F4C>
- Destria S, Rukmi HS, S. S. (2013). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Minimarket Intimart Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Matrix. *Reka Integra*, 1(4), 259–268. <http://jurnalonline.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/323>

- Dwi Septa Nirwana Sari. (2013), Kelebihan dan Kekurangan Masing-Masing Metode. <http://dwiseptanirwanasari.blogspot.com/2013/03/kelebihan-masing-masing-metode.html>, diakses pada tanggal 10 Februari 2021
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Fay, D. L. (1967). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Frieyadie, F., & Alramuri, D. (2017). IMPLEMENTASI METODE FUZZY SERVQUAL UNTUK MENILAI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN di PT. TELKOM. *None*, 14(2), 111–116.
- Jayanti, F., & Arista, N. T. (2019). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. *Competence : Journal of Management Studies*, 12(2), 205–223. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v12i2.4958>
- Jiptono, F. (1996). *Kualitas Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kotler, P. dan K. (2007). *Manajemen Pemasaran*.
- Kurniasari, R. ., & Utama, A. (2018). the Effect of Product Innovation, Product Creativity, and Product Quality on Competitive Advantage (a Case Study of Handicraft Enceng Gondok “Akar”). *Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3, 467–477. <http://okezone.com>
- Kusuma Dewi, S. (2019). Service Quality Assessment Using Servqual and Kano Models. *Jurnal Teknik Industri*, 20(1), 94. <https://doi.org/10.22219/jtiumm.vol20.no1.94-104>
- Marcdante , Karen J, Kliegman Robert M, Jenson, Hal B, Behrman, R. E. (2014). *Nelson Ilmu Kesehatan Anak Essensial*. 11–26.
- Muhammad, F. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *House of Quality* (HOQ) di Bengkel Honda AHASS Festival Motor 10069. *Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya*.

- Naufal, A. D. (2019). Analisis Pelayanan Klaim Jaminan Dengan Metode SERVQUAL di BPJS Ketenagakerjaan Darmo. *Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya*.
- Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (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*, 1(3), 221–231. <https://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/279>
- Pujiwidodo, D. (2016). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析* Title: Vol. III (Issue 2).
- Rahmi, Y. (2012). Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang. *Jurnal Stie Semarang*, 4(2), 3.
- Shafira, A. A. (2019). Analisis Kualitas Layanan di Kantor Pos Bekasi Dengan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. *Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya*.
- Siregar, S. D., & Suliantoro, H. (n.d.). *KUALITAS LAYANAN WIFI ID DENGAN METODE SERVICE QUALITY ( Studi Kasus PT Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera )*.
- Syafnidawaty. (2020), Kelebihan dan Kekurangan Metode AHP . <https://raharja.ac.id/2020/04/01/kelebihan-dan-kekurangan-metode-ahp-analytic-hierarchy-process/>, diakses pada tanggal 28 Juni 2021
- Telkom, U., Rajagukguk, A. F., & Setyorini, R. (2015). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Dan Metode Quality Function Deployment ( Qfd ) ( Studi Pelayanan Sekretariat Fakultas Komunikasi Dan Bisnis , Improving Service Quality With Service Quality Methods and Quality Function Deployme*. 2(2), 3696–3703.
- Tjiptono, F. (2000). Prinsip-Prinsip Total Service Quality. *Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta*.
- Tjiptono, F. (2007a). Pemasaran Jasa, edisi pertama. *Malang: Bayu Media Publishing*.

- Tjiptono, F. (2007b). Strategi Pemasaran, edisi kedua. *Yogyakarta: Andi*.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2008). Manajemen Strategik. *Andi Offset, Yogyakarta*.
- Ulkhag, M. M., & Br. Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri, 1*(2), 61. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v1i2.365>
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen, 11*(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11765>
- Yanti, F., & Murni, T. (2019). Integrasi Servqual Dan Model Kano Ke Dalam Qfd Pada Pengukuran Kualitas Pelayanan Paket Pos Di Pt. Pos Indonesia Cabang Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 24*(3), 262–273. <https://doi.org/10.35760/eb.2019.v24i3.2277>