

DAFTAR PUSTAKA

- Batan, I. M. (2012). *Desain Produk*. Surabaya: Inti Karya Guna.
- BRIN, Ristek. (2017, November 13). *Persaingan Di Era Globalisasi Dan Ekonomi Digital*. Retrieved Maret 2021, 2, from <https://www.ristekbrin.go.id/persaingan-di-era-globalisasi-dan-ekonomi-digital/>
- Edvardsson, Bo. "Service Quality: Beyond Cognitive Assessment." *Managing Service Quality: An International Journal* (2005).
- Ginting, R. (2010). *Perancangan Produk*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali. (2001). Analisis tingkat kualitas pelayanan dengan mengintegrasikan metode service quality ke dalam metode importance and performance analysis (studi kasus : cah – cha milk tea).
- Ghozali. (2011). Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan PT moga djaja di surabaya. 3(8), 45.
- Hairetal. (2010). *Service management mewujudkan layanan prima*. 125.
- Kotler and Keller. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya." *Ilmu & Riset Manajemen* (2009).
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta. E – Jurnal Riset Manajemen*, 2017.
- Manajemen, Magister. "Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan." *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* (2019).
- Parasuraman A, dkk, 1988, Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, 4(1), *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1990, Juli). Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode service quality di baraya travel bandung. 2(3), 189.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990, 'Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode service quality di baraya travel bandung', 2(3), 189.
- Parasuaraman, 1991, 'Pengaruh service quality (tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance) terhadap costumer satisfaction: penelitian pada hotel serela bandung' 12(2), 126.
- Prasetyo, Widiyanto Bangun. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi)." *Jurnal Manajemen Pemasaran* (2013).

- Saura, Irene Gil, David Servera Francés, Gloria Berenguer Contrí, and María Fuentes Blasco. "Logistics Service Quality: A New Way to Loyalty." *Industrial Management and Data Systems* 108, no. 5 (2008): 650–668.
- Sekaran, 2006, 'Service management mewujudkan layanan prima'.
- Sembiring, I. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* (2014).
- Sugiyono, 2009, 'Analisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode servqual', 3(8)
- Sugiyono, 2014, 'Analisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode servqual', 3(8), 32.
- Susila, G. P., & dkk. (2014, Oktober). Implementasi Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Layanan Publik di RSUD Kabupaten Buleleng Bali. 3(2).
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & dkk. (2016). *Service Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks Penerbit.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks Penerbit.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano, Edisi Kedua*. Jakarta: Indeks Penerbit.
- Winarti, S. (2009). *Analisa Kualitas Jasa Pelayanan Hypermarket Yang Efektif Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Melalui QFD (Studi Kasus di PT. X)*. Jakarta: Teknik Industri Universitas Indonesia.
- Zeithaml. (1990, Juli). Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode service quality di baraya travel bandung. 2(3), 190.