

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Syafarial, 2009, *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual dan Kano Ke dalam QFD*, Skripsi Teknik Industri Universitas Indonesia Jakarta.
- Aplikasi RPK 2018, Aplikasi komputer, diakses 25 Agustus 2018.
- Cooper, 1996, 'Pengaruh customer relationship management dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pada pt garuda indonesia rute penerbangan internasional)', pp 25.
- Gasperz, 1997, 'Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode service quality di baraya travel bandung', vol. 02, no. 03, Juli, hal. 189.
- Ghozali, 2011, 'Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan pt moga djaja di surabaya', vol. 3, no. 8, pp 45.
- Ghozali, 2001, 'Analisis tingkat kualitas pelayanan dengan mengintegrasikan metode service quality ke dalam metode importance and performance analysis (studi kasus : cah – cha milk tea), hal.3.
- Hairetal, 2010, 'Service management mewujudkan layanan prima', pp 125.
- Istijanto, 2005, 'Analisis kepuasan pelanggan dengan itegrasi servqual dan kano model ke dalam qfd'.
- Kotler, 2002, 'Analisis kepuasan pelanggan dengan itegrasi servqual dan kano model ke dalam qfd, pp 83.
- Kotler dan Keller, 2009, Pengaruh program customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan handphone smartfren andromax', hal.17.

- Maidi, Suwitho, 2014, *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Moga Djaja di Surabaya*, Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Surabaya.
- Mulyati Hesti, 2016, *Pengaruh Program Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Handphone Smartfren Andromax*, Skripsi Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta.
- Novirasari Annisa, dkk, 2014, *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Menggunakan Metode Service Quality di Baraya Travel Bandung*, Vol.02, No.03, Jurnal Online Institut Teknologi Nasional.
- Novyani Putri Rima, dkk, 2016, *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Cafe X Dengan Menggunakan Metode Dineserv dan Service Quality*, Vol.4, No.01, Jurnal Online Institut Teknologi Nasional.
- Oliver, 1996, 'Pengaruh program customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan handphone smartfren andromax', hal. 16.
- Oliver, 1997, 'Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode service quality di baraya travel bandung', vol. 02, no. 03, Juli, hal. 189.
- Paramita Santa Meryana, dkk, 2013, *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Six Sigma (Studi Kasus Pada Restoran Dahlia Pasuruan)*, Vol. 4, No.3, hal. 102-115, Jurnal Industria, Universitas Brawijaya
- Parasuraman A, dkk, 1988, *Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Vol.4, No.1, Journal of Retailing.
- Parasuraman, 1991, 'Pengaruh service quality (tangible, emapthy, reliability, responsiveness dan assurance) terhadap customer satisfaction : penelitian pada hotel serela bandung', vol. 15, no.2, hal. 256.

- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990, 'Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode service quality di baraya travel bandung', vol. 02, no. 03, Juli, hal. 189.
- Purwani Setya Dewi, 2013, *Penerapan Metode QFD Pada Unit Usaha di SMKN 2 Yogyakarta*, Skripsi Pendidikan Teknik Elektro Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sekaran, 2006, 'Service management mewujudkan layanan prima'.
- Sugiyono, 2009, 'Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan pt moga djaja di surabaya', vol. 3, no. 8, pp 32.
- Sugiyono, 2014, 'Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan pt moga djaja di surabaya', vol. 3, no. 8.
- Sukmawati, 2008, 'Analisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode servqual', hal.3.
- Tiptono, 2011, 'Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode service quality di baraya travel bandung', vol. 02, no. 03, Juli, hal. 189.
- Tjiptono Fandy, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Wicaksono Wahyu Adhitya, 2013, *Penerapan Metode QFD pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMKN 2 Yogyakarta*, Skripsi Pendidikan Teknik Elektro Universitas Negeri Yogyakarta.
- Winarti Sri, 2009, *Analisa Kualitas Jasa Pelayanan Hypermarket Yang Efektif Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Melalui QFD (Studi Kasus di PT. X)*, hal 9-13, Skripsi Teknik Industri Universitas Indonesia, Jakarta.
- Yola Melfa, Budianto Duwi, 2013, *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket Denan*

Menggunakan Metode Impoertance Performance Analysis (IPA), Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Yunanda Aditya, 2014, *Usulan Perbaikan Pelayanan Bengkel Nissan Halim Dengan Metode Servqual, IPA, dan QFD*, Universitas Sumatera Utara, Vol.VI, No.03, November, Jurnal OE.

Zeithaml, 1990, 'Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode service quality di baraya travel bandung', vol. 02, no. 03, Juli, hal. 190.

