

## DAFTAR PUSTAKA

- Aranningrum, W. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis ( IPA ) - Quality Function DeplAranningrum, W. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performa. *Jejaring Administrasi Publik*, 5(1), 275–282.
- Edvardsson, Bo. “Service Quality: Beyond Cognitive Assessment.” *Managing Service Quality: An International Journal* (2005).
- Ginting, R. (2010). *Perancangan Produk*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 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).
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). LOYALITAS PELANGGAN , MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PEMardikawati, W., & Farida, N. (2013). LOYALITAS PELANGGAN , MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PEMardikawati, W., & Farida, N. (2013). LOYALITAS PELANGGAN , MELALUI KEP. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Parasuaraman, 1991, 'Pengaruh service quality (tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance) terhadap costumer satisfaction: penelitian pada hotel serela bandung' 12(2), 126.
- 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.
- Prasetyo, Widiyanto Bangun. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes

- Purwodadi ).” *Jurnal Manajemen Pemasaran* (2013).
- Rafli, N. Q., Widyaningrum, D., Studi, P., Industri, T., Teknik, F., Gresik, U. M., Quality, S., & Deployment, Q. F. (2020). *Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode*. 1–8.
- Rahmanti, H. W., Effendi, U., & Astuti, R. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Triz (Studi Kasus Pada “Restoran Ocean Garden” Malang). *Jurnal Teknologi Pertanian*, 18(1), 33–44. <https://doi.org/10.21776/ub.jtp.2017.018.01.4>
- Susila, G. P., & dkk. (2014, Oktober). Implementasi Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Layanan Publik di RSUD Kabupaten Buleleng Bali. 3(2).
- 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.
- 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.