

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Herni Justiana. “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model Dan.” *Jurnal Media Ekonomi* 7, no. 1 (2007): 1–20.
- Azizi, Shahriar, Shahram Jamali Kapak, Farid Tarhandeh, Behavior Management, and Farabi Campus. “Physical Distribution Service Quality through Iranian Convenience Stores Retailers Perspectives: A Mixed Method Approach.” *Iranian Journal of Management Studies* 7, no. 1 (2014): 121–150.
- Budi, Prabowo. “PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ASTRA SURABAYA.” *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* (2008).
- Budiono, Agung. “Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung.” *E-Journal Graduate Unpar* 1, no. 2 (2014): 141–149.
- Cohen, I. “Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You. Addison Wesley Publishing. Massachusetess.(2005)
- Cohen, I. “Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You. Addison Wesley Publishing. Massachusetess.(2012)
- Croxton, Keely L., Sebastián J. García-Dastugue, Douglas M. Lambert, and Dale S. Rogers. “The Supply Chain Management Processes.” *The International Journal of Logistiks Management* (2001).
- Darwin, Steven, Yohanes Sondang, and Et Al. “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA – SURABAYA Steven.” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* (2014).
- Denissa, Iqbal. “Pengaruh Service Quality (SERVQUAL) Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE (Studi Kasus Pada Online Shop Yang Menggunakan JNE Di Kabupaten Subang).” *Dimensia* 12, no. 2 (2015): 42–64.
<https://ejournal.stiesia.ac.id/index.php>.

- Dewi, M. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.” *Jurnal Manajemen dan Keuangan Unsam* (2016).
- Donoriyanto, Dwi Sukmo. “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode SERVQUAL Dan QFD Di PT. APAS.” *Jurnal Tekmapro* (2018).
- Edvardsson, Bo. “Service Quality: Beyond Cognitive Assessment.” *Managing Service Quality: An International Journal* (2005).
- Hakim, Arief Luqman. “ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA J&T EXPRESS (Studi Kasus: J&T Express, Cabang Benowo-Surabaya).” *Jurnal MATRIK XVIII*, no. 1 (2017): 11–20.
- Harto, Budi, Dosen Jurusan, Sistem Informasi, Sekolah Tinggi, Manajemen Informatika, and Dan Komputer. “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang).” *Jurnal TEKNOIF* (2015).
- Kamakoty, J, and N Sohani. “Measuring Service Quality in Supply Chain : Proposed Model.” *Asian journal of management research* 3, no. 2 (2013): 313–324.
- 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).
- Maxmanoe.com. “Pengertian Logistik, Tujuan, Manfaat, Dan Aktivitas Logistik.” *Www.Maxmanroe.Com.*
- Mitior, and Karona Cahya Susena. “ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL CANDERA MOTOR DI KAUR UTARA KABUPATEN KAUR.” *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* (2015).

- Muthia, D., Arto P, S., & Ginting, R. "Integrasi metode kano dengan quality function deployment untuk meningkatkan mutu pelayanan hotel". *Jurnal Teknik Industri FT USU*, 3(4), hal. 29-34 (2013)
- 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. "Logistiks Service Quality: A New Way to Loyalty." *Industrial Management and Data Systems* 108, no. 5 (2008): 650–668.
- 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 SI Universitas Brawijaya* (2014).
- Solomon, Tom, Nguyen Minh Dung, Rachel Kneen, Mary Gainsborough, David W. Vaughn, Vo Thi Khanh, Pembroke Place, et al. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pada JNE Pangkalpinang." *International Journal of Tropical Insect Science* (2004).
- Suharso, Puguh. "Kualitas Pelayanan Transjakarta." *Warta Penelitian Perhubungan* (2019).
- Wiryawan, I. "Penerapan integrasi kano, kansei dan servqual ke dalam QFD untuk meningkatkan kualitas layanan di BCA KCP Wlingi", *Blitar Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 4(1), hal. 1-19. (2015)
- Xiu-Lan, W Jing-Hua, L., Lei, "New service development using GAP-based QFD: a mobile telecommunication case". *International Journal of Services Technology & Management*, 12(2), pp. 146-174.(2009).