

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry.(1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”, Journal of Retailing, Vol. 4 No. 1.
- Afif, A. (2017). *Analisa Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality(Servqual) (Studi kasus pada”UKM Empal Genthong Amarta Cirebon- Jawa Barat)*. pp. 1-3.
- Astuti. (2015). *Analisa Kepuasan Pelanggan PTX Dengan Metode Servqual. Jurnal Integrasi Sistem Industri UMJ*, pp. 51-53.
- Alfa Nur Fitriana Islami, I.A. (2018). *Pengembangan Sistem Survey Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, p.169.
- Ayu Rahma Putri Nuryani, I. S. P.D. (2014). *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi kasus di Ria Djenaka Coffe House & Resto)*. Malang. Volume 10, p.2.

Irawan, A. 2004, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Ivan,A.(2023). Usulan Perbaikan *Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Di Koperasi Karyawan Citra Mandiri.*

Kuswanto, Budi. (2017) *Penerapan Fuzzy Servqual dalam Upaya peningkatan kualitas layanan studi kasus di PT. Arina Parama Jaya.* Jurnal MATRIK Vol. XVII No. 2.

Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta : Salemba Empat

Matodang, Zulkifi. (2009). *Validitas dan Reabilitas suatu instrument penelitian.* Jurnal Tabularasa PPS UNIMED Vol. 6 No. 1.

Parasuraman, A., Zeithmal V.A., Berry, L.L. (1990), *Delivering quality service, Balancing customer perceptions and expectations*, The Free Press, New York, NY.

Sugiyono,(2014), *Metode Penelitian kuantitatif,Kualitatif dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta

Tjiptono, Fandi, (2004), *Pemasaran Jasa*, Malang:
Bayumedia

Tjiptono, Fandy. (2002). *Service, Quality, dan Satisfaction*
(edisi kedua). Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*
(edisi keempat). Yogyakarta : Andi

Yandra,P.,Dyah,R.Q, Dan M.Shodiq,A,K.(2019)
*Penerapan Metode Service Quality Untuk
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan*

Zusaifi, A. (2012). *Analisis Kualitas Peleyanan Dengan
Mertode Servqual.* Gresik: Universitas
Muhammadiyah Gresik