

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Harto. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang)*. Jurnal TEKNOIF Vol. 3 No.
- Irawan, Handi. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Kusumawati, A. (2010). *Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfaction Terhadap Customer's Re-Patronage Intention [skripsi]*. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Kuswanto, Budi. (2017). *Penerapan Fuzzy Servqual dalam upaya peningkatan kualitas layanan studi kasus di PT. Arina Parama Jaya*. Jurnal MATRIK Vol. XVII No. 2.
- Marlina, Santoso, Y, P, dkk. (2019). *Analisis pengaruh website fashion macadamia house terhadap kepuasan konsumen dengan metode webqual.4.0*. Prodi Teknik Informatika Universitas Bunda Mulia Jakarta. Jurnal TEKNOINFO Vol.13, No.2.

- Natalia dan Haryadi, S. (2014). *Serqual dalam pelayanan kelas pada raboratorium manajemen. Business management*, Binus University. Vol.5 No.01.
- Parasuraman, A., Zeithmal V.A., Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service, Balancing customer perceptions and expectations*, The Free Press, New York, NY.
- Parasuraman, A., Zeithmal V.A., Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL : A Multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality*, Jurnal Retailing, Vol. 4 No. 1.
- Sabana, C, Nurhayati, S, dan Mulyodewanto, A. (2015). *Analisis Indek Kepuasan Masyarakat PDAM Kota Pekalongan*. Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan. Vol.17 No.02 .
- Siregar, S.D. dan Suliantoro, H. (2018). *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Wifi ID Dengan Metode Service Quality*. Fakultas Teknik Industri Universitas Diponegoro.
- Susanto, Agus. (2011). *Pengukuran kualitas jasabengkel pada motor SM di Kota Padang Dengan Metode*

*Servqual*. Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol. 10 No.2,  
Tjiptono, Fandy. (2002). *Service, Quality, dan  
Satisfaction* (edisi kedua).Yogyakarta : Andi  
Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Quality dan Satisfaction  
Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI

