

DAFTAR PUSTAKA

- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Pertama. Jakarta.
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Ferdiansyah, M. Renendi, 2007. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Cuci Kiloan dengan Menggunakan Metode Servqual*. Laporan Tugas Akhir. Institut Teknologi Nasional, Bandung.
- Suranto, 2004. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Penerbit, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Amin Syukron, (2014) *PENGANTAR MANAJEMEN INDUSTRI*, Penerbit Graha Ilmu, 2014
- Andriani, Kiki dan Laksmiwati, Hermien, (2018), *Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen pada Pengguna Jasa Kantor Pos Gempol*, Jurnal Psikologi, Vol. 5, No. 3
- Apriyanto, Dhidik, (2016), *Pengukuran Kinerja Puskesmas Dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan Masyarakat*, Jurnal Ilmu Sosial, Vol. 15, No. 2, Hal: 121-136.
- Freddy rangkuti, (2006), *MEASURING CUSTOMER SATISFACTION Teknik mengukur tingkat kepuasan pelanggan*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 2006.
- Madya, Malki Ahmad, Fitria, Lisyah dan Liansari, Gita Permata, (2015), *Usulan Peningkatan Kualitas Pelanggan Speedy dengan Menggunakan Metode Service Quality di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Plaza Bandung*, Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, Vol. 3, No. 1.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2016, *Service Quality dan Satisfaction Edisi 4*, Yogyakarta: Andi.

- Taseng, Yanuarius Sefryjons dan Wijayangka, Candra, (2017), ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Bandung***, e-Proceeding of Management, Vol. 4, No. 1, Hal: 726-733.
- Sulistyawati, Ni Made Arie dan Seminari, Ni Ketut, (2015), ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar***, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8.
- Samuel, Darmayanti, 2016. ***Respon lingkungan berbelanja sebagai gaya hidup*** *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, Vol.8 No. 3, pp 145-160.
- Ranas, Rindang Rayo dan Mansur, Agus, (2013), ***Analisis dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan Servqual Dan Diagram Kartesius***, Telaah Bisnis, Vol. 14, No. 2, Hal: 119-132.
- Nurwulan, Fita Asri, Desrianty, Arie dan Fitria, Lisye, (2014), ***Analisis Pelayanan Jasa Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) DKI Jakarta Denan Menggunakan Metode Service Quality***, Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, Vol. 2, No. 2.