

DAFTAR PUSTAKA

- Ambara, Desty Wulan Nurwida dan Siregar, Khairani Ratnasari, 2015, “Penilaian Service Quality Plasa Telkom Lembong Bandung Terhadap Kepuasan Pelanggan”, e-Proceeding of Management, Vol. 2, No. 3.
- 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.
- Basuki, Rahman. 2018. “Pengembangan Kinerja Sumber daya Manusia di Honda Semarang Center Berdasarkan Analisis SWOT”, Jurnal Of Management Unpad Vol.4, No. 4.
- Dirgantara, Harya Bima dan Sambodo, Aryo Tri, 2015, “Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisa Kepuasan Konsumen bhinneka.com”, Kalbiscentia, Vol.2, No. 1, Hal: 52-62.
- Elyani, 2016. “Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Citra Merek”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Udayana.
- Elyarni, Reza & Hermanto 2016. “Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Layanan SAP Express Pada PT SAP”. Jurnal Metris, 17 (2016): 81 – 88
- Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi Vol. 01, No. 01, Tahun 2020, Hal. 141 – 150.
- Komala, Risma Dwi dan Nellyaningsih, 2017, “Tinjauan Implementasi Personal Selling Pada PT. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017”, Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom Vol.3, No.2.

Lubis, Alfi Syahri dan Andayani, Nur Rahmah, 2017, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, *Journal of Business Administration*, Vol. 1, No. 2, Hal: 86-97.

Menggunakan Metode Service Quality”, *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Vol. 2, No. 2.

Nugroho, Andika Bayu. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Merancang Strategi Pemasaran Dengan Metode Swot Pada Restoran Xyz. *Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* Vol. 01, No. 05, Tahun 2020, Hal. 13-24

Nurwulan, Fita Asri, Desrianty, Arie dan Fitria, Lisye, 2014, “Analisis Pelayanan Pradana, Adhimas Putra. 2021. Analisis Kualitas Layanan King Boba Medokan Dengan Metode Servqual Dan Swot. *Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* Vol. 02, No. 03, Tahun 2021, Hal. 13-23

Rahma, Ayu Putri Nuryani, Imam Santoso, Pandi Deoranto 2017, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House dan Resto, Malang), *Jurnal Teknologi Industri, Fakultas Pertanian, Universitas Brawijaya*

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.

Rangkuti, Freddy. 2015. *Personal SWOT Analysis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Salomon, Lithrone. 2014. Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Bank X Dengan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri (2014), Vol. 2 No. 1, 28 – 36*

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV

Sujarweni, V. Wiratna, 2015, “Statistik untuk Bisnis & Ekonomi”, Yogyakarta:

Pustaka Baru.

Sulthon, Muhammad Febriyo. 2021. Analisis kepuasan pelanggan untuk Merancang strategi pemasaran menggunakan metode servqual dan swot di kedai xyz. Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi Vol. 01, No. 01, Tahun 2020, Hal. 141 – 150.

Sutrisno, Agung. 2016. Integrasi Aspek Dampak Lingkungan Dalam Model Pengukuran Kesenjangan Kualitas Jasa Dalam Lingkup Rantai Pasokan Berbasis Metode Servqual. jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek

Wijaya, Tony, 2018, Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano), Jakarta: Indeks.

