

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker. (1995). Strategic market management. In J. W. Ltd. England.
- Alfarisy1, S. (2022). Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik.
- Andika Bayu Nugroho, D. S. (2020). Analisa Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Merancang Strategi Pemasaran dengan Metode SWOT pada Restoran XYZ.
- Atmoko, T. P. (2017). Peningkatan Higiene Sanitasi Sebagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Dhamar Palembang.
- Dewi Suryaningtyas, N. H. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Nelayan) di UPTD Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh, Desa Besole Kecamatan Besuki Tulungagung, Jawa Timur.*
- H, A. T. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'Cost Surabaya.
- I Putu Astya Prayudha, M. S. (2021). Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan dengan Pendekatan Servqual dan IPA.
- Iqbal Maulana, F. D. (2021). Analisis Kinerja dan Strategi Berdasarkan Analisis SWOT dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan.
- Kadek Ayu Ekasani, I. A. (2021). Tinda tutur pramusaji restoran di masa pandemi covid 2019.
- Kamelia Irfani, F. A. (2021). Model Analisis SWOT dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) pada DPMPSTSP Provinsi Jawa Timur.

Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu.

Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Lulu Dian Anggraini, P. D. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index.

Nurbaya, W. C. (2020). Perubahan sistem pelayanan makanan pada usaha kuliner selama masa pandemi covid - 19 dan era kebiasaan baru di kota makassar.

Nurlia. (2018). STRATEGI PELAYANAN DENGAN KONSEP SERVICE EXCELLENT.

Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rangkuti, F. (2015). *Analisa SWOT*. Gramedia Pustaka Utama.

Sekaran, U. (2000). *Research methods for business a skill-building approach*, seventh edition. Chichester, West Sussex : John Wiley & Sons.

Sulistyo. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual pada PT. XYZ.

Titis Intan Permatasari, D. G. (2019). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SWOT dan Service Quality di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu.

Tjiptono, F. &. (2012). *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.