

DAFTAR PUSTAKA

- Amrin, R. N. R. 2022. “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada CV Jasa Teknik Dengan Menggunakan Metode *Service Quality*”. Skripsi Ph.D., University of International Semen Indonesia.
- Hermawan, S. 2018. “Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang” (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Sciences).
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., dan Neyland, J. S. C. 2013. “Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal Online Poros Teknik Mesin UNSRAT”, 2(1).
- Lovelock, C., dan Wirtz, J. 2011. “Service marketing, people, technology, strategy (7th ed.)”. *New Jersey: Pearson Prentice Hall*.
- Muiz, M., Rachma, N., dan Slamet, A. R. 2019. “Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang di Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen GrabBike Online di Kota Malang)”. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(10).
- M. Mursid. 2010. “Manajemen Pemasaran”. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nurrohmah, D. S. 2017. “Analisis Kualitas Pengelolaan Gedung terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano (Studi Kasus: Pt. tlp di Gedung Tcc)”. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 4(1), 45-52.
- Nugroho, A., dan Suparto, S. 2021. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality dan Model Kano”. *Jurnal SENOPATI: Sustainability, Ergonomics, Optimization, and Application of Industrial Engineering*, 3(1), 1-10.
- Pratista, A. C. 2021. “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*”, 10-15.

- Panjaitan, J. E., dan Yuliati, A. L. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [*The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung*]". *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Purwasih, R., Yuliana, Y., dan Suyuthie, H. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe Batavia Padang". *E-Journal Home Economic and Tourism*, 16(1).
- Purnamasari, W., dan Yuliansyah, R. B. 2020. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano". *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(1), 68-77.
- Rahmadani, F., Suardana, I. M., dan Samudra, H. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada UD. Eva Group Mataram". *Valid Jurnal Ilmiah*, 16(1), 123-135.
- Supranto, J. 2006. "Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar". Jakarta: Rineka Cipta, 299.
- Scheff, J., dan Kotler, P. 1996. "Crisis in the arts: The marketing response. *California management review*", 39(1), 28.
- Simarmata, Janner. 2009. "Rekayasa WEB" Penerbit Andi, Yogyakarta.
- SISWANTO, B. 2015. "Kualitas Layanan Logistik Pada Produk Jasa Pesona di PT JNE Surabaya".
- Sinollah, S., dan Masruroh, M. 2019. "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen". *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45-64.
- Saputra, A., & Sofiyannurriyanti, S. 2021. "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi dengan Metode Servqual dan Data Envelopment Analysis (DEA) di Kota Meulaboh". *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 23(1), 82-96.
- Valerie, A. Zeithamel dan Mary Jo Bitner. 2008. "*Service Marketing*". *The McGraw Hill Companies, Inc.*