

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Rahma Putri Nuryani, I. S. (2014). analisis kepuasan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode Servqual di ria djenaka coffe house dan resto malang. 120-155.
- Christopher Lovelock. (2005). Manajemen Pemasaran Jasa, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia.
- Erni, N., Sriwana, K. I., dan Yolanda, T. W. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan TRIZ Pada PT.XYZ. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol.II, No.2, 92-100.
- Ginting, M., dan Halim, D. (2012). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). Teknik dan Ilmu Komputer, 8-17.
- Handoko. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK AMIKOM Yogyakarta. Among Makarti, Vol.4 No.8, Desember 2011.
- Hilman, Maman., Nugraha, K.N., Priyo, N.U. 2019. "Optimasi Pelayanan Pada Spbu Pd. Aladdin 4 Banjarsari Dengan Metode Antrian *Multiple Channel Single Phase*", dalam Jurnal Industrial Galuh. 1:1, halaman: 30-41.
- Komariah, Imas. 2019. "Rumusan Strategi Industri Kecil Dan Rumah Tangga Dalam Menghadapi Persaingan (Studi Pada Industri Sektor Makanan Di Kecamatan Cipaku)", dalam Jurnal Industrial Galuh. 1:2, halaman: 96-104.
- Kotler, Philip., dan Gary A. (2004), Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks.
- Kurnia, Yusuf., Ikbal, T.M. 2023. "Perancangan Ulang Tata Letak Fasilitas Menggunakan Metode Arc Guna Memaksimalkan Produktivitas Pekerja Pada Pembuatan Rokok Di Cv Rotama Tasikmalaya", dalam Jurnal Industrial Galuh. 5:1, halaman: 3-6.
- Mardikanto, O., Kristiyono, E., dan Nurhaeni, F. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, Vol. 4(No. 1), 79-82.
- Mursid, M, Drs. (2014). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Bumi Aksara
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; dan Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing, Vol. 64 Issue 1, pp. 12-40.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2005). Service, Quality, And Satisfaction. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.