

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing*. Media Press Dinda: Yogyakarta
- Kotler, Philip. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmad Andayani. 2017 “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, dalam *Journal of Business Administration* Vol 1, No 2
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Penerbit CV Alfabeta.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Putra, Arli Praja. 2017 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Danau Beringin Di Prabumulih”. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya*
- Rismiati, E Catur dan Ig. Bondan Suratno. 2006. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Kanisius
- Sanjaya, Febrian. 2018. “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waroeng Spesial Sambal (Ss) Cabang Babarsari Depok Sleman”. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*.
- Sri Dewi, Rina 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Makassar.” *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. CV Andi Offset: Yogyakarta

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Yansah ,Riyan Afri, Budi Hartono & MB. Hariyono. 2013.“Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang” *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan Fakultas Peternakan Universitas Brawijaya*

Jurnal

Hermanto MZ, 2017. **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP JASA KESEHATAN RAWAT JALAN DI RSIA – XYZ.**

Freddy Sidamalo, 2012. **ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN INDEX *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE* (PGCV). (STUDI KASUS BENGKEL AHASS PERDANA KOPO).**

Skripsi

Farid Affifudin, 2019. **ANALISA PENINGKATAN KUALITAS PADA PELAYANAN PT. SUCOFINDO ANALYTICAL LABORATORIUM SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV).**