

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, W. D. (2012). *Manajemen Kualitas*.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djarwanto, P., & Subagyo, P. (2010). *Statistika Induktif*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Dyke, V. e. (1997). *Measuring Information Systems Service Quality : Concern on the use of the servqual questionnaire*. *MIS Quarterly*.
- Ferikasari, & Khoirina, P. (2009). *Aplikasi Quality Function Deployment Dalam TRIZ (Theory Of Inventive Problem Solving) Pada Peningkatan Kualitas Jasa*. Program Studi Manajemen, Universitas Sebelas Maret.
- Ginting, M., & Halim, D. (2012). *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD)*. *Teknik dan Ilmu Komputer*, 8-17.
- Iriani, H. (2012). *Analisa Kualitas Layanan Restoran Cepat Saji Kentucky Fried Chicken Surabaya*. *Jurnal Teknik Industri* 5(2): 5-12.
- J.Supranto. (2006). *Peningkatan Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P. (2006). *Marketing Management, Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lubis, M. S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping*. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol. 1(No. 2), 77-85.
- Mardikanto, O., Kristiyono, E., & 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.
- Nurdiyanti, D. H. (2010). *Efektivitas Penggunaan Model Pembelajaran Problem Based Learning Guna Pembentukan Berpikir Kritis Pada SMK Perindustrian Yogyakarta*. Program Studi Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta.

Somantri, A., & Muhidin, S. A. (2006). Aplikasi Statistika Dalam Penelitian. Bandung: Pustaka Setia.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Jakarta: ALFABETA.

Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran Edisi III. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service , Quality & Satisfaction. ANDI Yogyakarta.

Wijaya, T. (2011). MANAJEMEN KUALITAS JASA Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Jakarta: INDEKS.