

DAFTAR PUSTAKA

- Basterfield, D. (2008). *Quality Control*. Singapore: *Prentice-Hall*.
- Barus, E. E., Suprpto, & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1483-1491.
- Firdian, E. (2012). Aplikasi Metode *Servqual* dan *Six Sigma* Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ). Malang: CV Andi
- Ghozali. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harijono, H. (2011). Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST Vincentius a Paulo Surabaya dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *QFD*.
- Kotler. (2000). Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi dan Control. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Munhurrun. (2010). Service Quality In The Public Service. New York: International Journal.
- Parasuraman, Z. (2014). *Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research Journal Marketing*. Jakarta: Karya Ilmiah Dosen
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2005). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, A. (2011). Pengukuran Kualitas Jasa Bengkel Sepeda Motor SM di Kota Padang dengan Metode *Servqual*.
- Sutrisno, H. (2002). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Triwibowo, S. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan Menggunakan Metode Service Quality.
- Umar, H. (2003). *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

