

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- Donoriyanto, D. S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode SERVQUAL dan QFD di PT. APAS. *Jurnal Tekmapro*.
- Farokha, D. R., & Syafi'i, A. (2012). *Kualitas Pelayanan Pengiriman POS Express di PT. POS Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya*. 58–67.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang : UNDIP
- Horax, M., Sanjaya, L., Pratiwi, J., & Yosephine, A. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual). *Metris*, 18, 65–74.
- Kualitas, P., Terhadap, P., Pelanggan, K., Pt, D. I., Indonesia, P. O. S., & Soreang, C. (n.d.). *Page 1*.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management 15 Edition*. New Jersey: Pearson
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Mursid (1993). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Alfabeta.

- Panjaitan, J. E., & 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.
- Paramita, M. S., Agustin, W., Dania, P., & Ikasari, D. M. (2015). Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Dahlia ” Pasuruan) Assessment of Consumer Satisfaction Service Quality Using Servqual Method (Service Quality) and Six Sigma (Case Study in " Dahlia Restaurant " Pasuruan). *Jurnal Industria*, 4(3), 102–115.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale of Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. *INA-Rxiv*, 1–8.
- Tjiptono. 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPF.
- Fandy Tjiptono, 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Tjiptono, P.F., & Chandra G. (2016). Service Quality dan Satisfaction.
- Untari, S. B. (2018). *ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN TEBET 39 RESTO DENGAN METODE SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* (Vol. 1). Universitas Bakrie.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.