

DAFTAR PUSTAKA

- David.2018. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab. *AGORA*, 6(2)
- Farida Jasfar., 2013., *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Fandy Tjiptono., 2014., *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*,Yogyakarta: ANDI.
- Foster. Bob., (2018)., *The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction in Mutiara hotel Bandung International Journal of Contemporary Hospitality Management Vol.13 Issue: 7, pp79-92.*
- Hofstede, G. & Bond, M. (1988). “*The Confucius Connection: From Cultural Roots to Economic growth,*” *Organizational Dynamics*, 16 (4), pp.4-21.
- Kotler, Philip. 2018. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Keller., 2016., *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. USA: *Pearson Prentice Hall*.
- Kusumawardhani, Arianti., Nurdin, Shadfiq. (2018). *Implementasi Metode Quality Function Deployment (QFD) dalam Menganalisis Kualitas Pelayanan pada Bengkel Politeknik*. *Engineering and Sains Journal*. 2(2) : 95-102.

- Lubis, A S., & Kevin L. Keller.2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam.. *Journal of Applied Business Administration*, I(2), 232-243.
- Lupiyoadi, rambat dan A. Hamdani. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3. Depok: Salemba Empat.
- Prabasari, D. A., Amani, H., & Wulandari, S. (2018). Perbaikan Kualitas Pelayanan Produk T-Cash di Kota Bandung Menggunakan Integrasi Metode *EService Quality* dan Model Kano. *e-proceeding of Engineering* (hal.2837). Bandung : Universitas Telkom.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Bisnis Pendekatan *Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2002. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukanadarummidi. (2002). Metode Penelitian dan Pedoman Penulisan Skripsi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sumaryono. (2013). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pencucian Mobil dengan Metode Servqual, Kano dan AHP di Paddock Gresik. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. NewYork: *The Free Press*.