

**DAFTAR PUSTAKA**

- Amri Y., ST., MGMT. & Dewita N.T, (2015). *Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang di PT KN Sigma Trans Dengan Menggunakan Metode Seven Tools*. Vol.5 No.2, 29-35.
- Anggraini, L.D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. Jurnal Industri, 4(2), 74-81.
- David. (2008). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab*. AGORA, 6(2).
- Dwi S.K, (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode Servqual dan QFD di PT Anteraja Prima Antaran Surabaya*. Vol.1. FTI-UPNV Jawa Timur.
- Fandy, Tjiptono. (2000). *Perspektif Manajemen Pemasaran Kontemporer*. Jakarta: ANDI.
- Farida Jasfar,. (2013). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- 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, 72-92.
- Freddy, Rangkuti. (2004). *The Power of Brands, Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merk*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Gaspersz, Vincent. (2001). *Metode Peningkatan Kualitas*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*  
23. Semarang: UNDIP
- Goetsch, D. L & Davis, S. (1994). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Englewood Cliffs,  
NJ : Prentice Hall International, Inc.
- Horax, M. Sanjaya, L., & Yosephine, A. (2017). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual*. *Metris*, 18, 65-74.
- Kotler, Philip. (2018). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Phillip & Keller. (2016). *Marketing Management*. 14th ed, Global Edition.  
USA : Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Phillip & Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management*. 15th ed, New Jersey : Pearson.
- Kutner, M.H., Nachtsheim, C.J., & Neter, J., (2004). *Applied Linear Regression Models*. 4th ed, New York, McGraw-Hill Companies, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3.  
Depok: Salemba Empat.
- Mursid. (1993). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Alfabeta.
- 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.

- 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.
- Sartika, E., (2012). *Pengolahan Data Berskala Ordinal*. Jurnal JBPTPPOLBAN.
- Santoso, Singgih. (2002). *SPSS Statistik Parametrik*. PT Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Setia N., Hendra D., (2019). *Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda*. Vol.1 No.1, 43-53.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono. F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Untari, S. B. (2018). *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Tebet 39 Resto dengan Metode Servqual, IPA dan CSI*. Vol.1 Universitas Bakrie.