

Daftar Pustaka

- Alaan, Y. 2016, Pengaruh *Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance)* Terhadap *Customer Satisfaction*: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung, *Jurnal Manajemen*, **15(2)**:255-270
- Han's, S. 2020, 'Penerapan Metode Servqual dan QFD untuk Meningkatkan Layanan Akademik Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Ma Chung', *Tugas Akhir*, ST, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ma Chung, Malang.
- Harish, M.A., Novirani, D, dan Adianto, H. 2014, Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Dimensi *Banking Service Quality* Dengan Metode *Service Quality* (Studi Kasus di Bank "X"), *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, **4(2)**:121-131
- Hartanti, F.T dan Hariastuti N.L.P. 2015, 'Integrasi Servqual dan QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Tempat Rekreasi Kenjeran Baru Surabaya', Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan III 2015*.
- Khairan, M.F., Arijanto, S, dan Liansari, G.P. 2014, Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Rumah Sari Bundo Cabang Merak dengan Menggunakan Metode *Service Quality*, *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, **3(2)**: 315-326.
- Korompis, R., Lengkong, V., dan Walangitan, M, 2017, Pengaruh Sikap Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Pasero) Cabang Manado, *Jurnal EMBA*, **5(2)**:1238-1249
- Munawar, Herwindo Patinus. 2009. Aplikasi QFD [online] tersedia di: <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/127331-T%2026354-Aplikasi%20QFD-Analisis.pdf> [diakses pada tanggal 27 November 2020]
- Nugraha, R., Harsono, A., dan Adianto, H., 2014, Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix *Importance-Performance Analysis** (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang), *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, **1**:221-231.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L., 1988, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64:12-40.
- Pratama, D.P.I. 2014, 'Penerapan Metode QFD Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Arena Futsal (Studi pada Stadium Futsal Center Semarang)', Skripsi, S.E, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang.

- Pujihastuti, I. 2010, Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian, *CEFARS: Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, **2(1)**:43-56
- Pustpitaningtyas, A. 2018, ‘Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Program Studi S1 Pendidikan Matematika Dengan Metode Servqual’, *Skripsi*, S.Mat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung.
- Sekaran, U dan Bougie, R., 2016, *Research Methods for Business A Skill-Building Approach*, 7th edition, John Wiley and Sons, Chichester, West Sussex. United Kingdom
- Setyawan, W., 2016, Integrasi Servqual dan Function Deployment QFD untuk Meningkatkan Layanan Akademik Fakultas Teknik Universitas Suryakencana, Institutional Repositories and Scientific Journals, [online] tersedia di: <<http://repository.unpas.ac.id/6481/>> [diakses pada tanggal 27 November 2020].
- Suhendra, A. dan Prasetyanto, D., 2016, Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan *Importance-Performance Analysis*, *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, **2**:59-70.
- Wijayanti, E. dan Noya, S., 2013, Integrating Fuzzy-Servqual Into Importance Performance Analysis and Quality Function Deployment for Improve KSP Kusuma Artha Lestari Service Quality, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, **1** (3).
- Yusup, F. 2018, Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif, *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, **7(1)**:17-23.