

DAFTAR PUSTAKA

- Antony, J., Antony, F. J., & Ghosh, S. (2004). Evaluating Service Quality in a UK Hotel Chain: A Case Study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(6), 380–384. <https://doi.org/10.1108/09596110410550833>
- Ariani, D. W. (2003). *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Azwar, S. (2001). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Michigan: Addison-Wesley.
- Curry, A., & Sinclair, E. (2002). Assessing The Quality of Physiotherapy Services Using SERVQUAL. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 15(5), 197–205. <https://doi.org/10.1108/09526860210437412>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, M., & Halim, D. I. (2012). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik Dan Ilmu Komputer*, 1(2), 182–195.
- Google Maps. (2022). Peta Lokasi Perum DAMRI Denpasar. Retrieved November 10, 2022, from <https://www.google.com/maps/place/Damri+Corporation+Denpasar>
- Hendra. (2018). *Analisis Kepuasan Konsumen PT. Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Cabang Kota Bandar Lampung* (Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya). Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Retrieved from <http://repo.darmajaya.ac.id/479/>
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Alfabeta.

- Iriani, H. (2012). Analisa Kualitas Layanan Restoran Cepat Saji Kentucky Fried Chicken Surabaya. *Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 5–12.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Marketing: An Introduction*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I* (12nd ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kristianto, A. W. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Retail X Surabaya Dengan Pendekatan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment* (Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya). Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Retrieved from <https://repository.its.ac.id/48973>
- Kurniawan, F. N. H., & Richard, S. D. (2008). *Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien*. Kediri: STIKES RS Baptis Kediri.
- Maulyan, F. F. (2019). Peran Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pengembangan Karir: Theoretical Review. *Jurnal Sain Manajemen*, 1(1), 40–50. <http://ejurnal.univbsi.id/index.php/jsm/index>.
- Midayanti, S. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus Pada Stasiun Gubeng Surabaya)* (UPN Veteran Jawa Timur). UPN Veteran Jawa Timur. Retrieved from <http://eprints.upnjatim.ac.id/6794/>
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 575–584. <https://doi.org/10.35794/emba.4.1.2016.11715>

- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mustaniroh, S. A., Lestari, E. R., & Sari, E. N. (2010). Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) (Studi Kasus Pada “Waroeng X” Cab. Soekarno Hatta-Malang). *Jurnal Teknologi Pertanian*, 11(3), 152–161.
- Ndendo, R. T., & Siringoringo, H. (2007). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan PSMA On-Line Pada Universitas Gunadarma. *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitek & Sipil)*, A9–A15. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Priansa, D.J. (2017). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Puspitasari, R. (2018). Analisis Metode dan Prosedur Pelaksanaan Rekrutmen dan Seleksi untuk Mendapatkan Karyawan yang Bermutu (Studi Kasus pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 1–9. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id
- Ruslan, R. (2008). *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saini, D. (2014). Case Study of a Pizza Restaurant using House of Quality or Quality Function Deployment (QFD). Retrieved November 22, 2022, from <https://www.slideshare.net/marauderdark/case-study-a-pizza-restaurant>
- Sanjaya, N. (2008). *Analisa Kualitas Jasa Layanan Pencucian Mobil Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus : Pada Edy Automatic Car Wash*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Sari, I. P., & Muhajirin, M. (2021). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bima. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(5), 439. <https://doi.org/10.32493/drb.v4i5.11846>
- Sihite, M. (2018). Strategi Membangun Sumber Daya Manusia Yang Berdaya Saing Tinggi. *Seminar Nasional Royal*, 9986(September), 407–412.
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (2nd ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo, S., & Supriadi, D. (2013). *Ekonomi Mikro Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain SERVQUAL, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.