

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, Al. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual, Kano, dan Quality Function Deployment (QFD)*. Yogyakarta: UPN "Veteran.
- Anggoro, R. B. (2008). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Model Kano (Studi Kasus di Pusat Pendidikan ISTIBANK Pabelan, Kartasura)*. <http://etd.eprints.ums.ac.id/1897/2/d600030121.pdf>. Diakses 05 Juni 2023.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar A., & Prihartono, J. (1986). *Metodologi Penelitian*. Salemba 4, Jakarta.
- Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2018). *Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Object Oriented Programming. Transistor Elektro Dan Informatika*.
- Candrianto, C. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara.
- Cronin dan Taylor, 1992, *Servperf Versus Servqual: Reconciling PerformanceBased and Perceptions-MinusExpectations Measurement of Service Quality*, *Journal of Marketing* vol. 58, Illinois State University
- David C. Goetsch and Stanley B. Davis., (1997), *Introducyion to Total Quality (Quality Management fot Production, Processing and Services), Second Edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Firdiana, Arini. (2018). *Analisis Atribut Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Kano*. Yogyakarta: Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kitcharoen, K. (2004). *The Importance Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand*. ABAC School of Management *Jurnal* Vol 24(3) pp. 20-46
- Kotler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keenam, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. (1996). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisa, perencanaan, Implikasi dan Kontrol*, Jilid 1. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Mamik, M. (2015). *Metodologi Kuantitatif* (C. Anwar (ed.)). Zifatama Publisher.
- Martilla, J., & James, J., 1977, *Importance-Performance Analysis*, *Journal Of Marketing*, 41(1):77-79.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavior Perspective on The Consumer*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Parasuraman A, Zethaml V. A. and Berry L.L. (1985). *Conceptual Model of Service Quality and it's Implications for future research*. *Journal of marketing*, Vol. 49,41-50.

- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (1990). *Pengertian Servqual* by Muji Gunarto. <https://mujigunarto.wordpress.com/2009/01/02/pengertian-servqual-by-mujigunarto/>. Diakses 04 Juni 2023
- PRATAMA, W. Y., & YUNIAR, Y. (2022). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Rumah Makan Ayam Ingkung Lastri.
- Riyanto, S., Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Deepublish.
- Roscoe, J.T. (1975) *Fundamental Research Statistics for the Behavioural Sciences*, 2nd edition. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- Slovin, M. B., Johnson, S. A., & Glascock, J. L. (1992). Firm size and the information content of bank loan announcements. *Journal of Banking & Finance*, 16(6), 1057-1071.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA. Bandung.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan Pertama. Jakarta. PT. RINEKA CIPTA.
- Tan, K.C. & T.A. Pawitra. (2001). *Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development, Managing Service Quality*. 11 (6), pp, 418-430.
- Tileng, M. Y., Utomo, W. H., & Latuperissa, R. (2013). *Analysis of Service Quality Using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City. International Journal of Computer Applications*, 70(19).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Walden, D., (1993). *Special issue on Kano's Methods for Understanding Customer Defined Quality, The Center for Quality of Management Journal, Vol 2. No.4*, 3-35.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Winanda, A. P., & Sriyanto, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis)(Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken). *Industrial Engineering Online Journal*, 5(4).
- Yulianingsih, A. (2017). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi di Nagoya Japanese Fusion Resto)* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Di PT. X. *Reka Integra*, 2(2).