

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Durianto Damardi, Sugiarto, dan Sitinjak Tony. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta : PT Gramedia Pustakan Utama.
- Hom, C. William. 1997. Make Customer Service Analyses a Little Easier With The PGCV Index. *Journal of Quality Progress*.
- Lupiyoadi Rambat dan A Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit CV Alfabeta
- Lupiyoadi, Rambat dan A, Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nusaputra Naufal, Choiri, Kusuma Nata Wijaya Tri L. Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri Vol. 2 No. 6 Teknik Industri Universitas Brawijaya. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel Dengan Metode Servqual, Ipa, Dan Indeks PgcV (Studi Kasus Di Pt. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang).
- Rosyidah Hanik, Wuryandari Triastuti, Rusgiyono Agus (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks PgcV. JURNAL GAUSSIAN, Volume 4, Nomor 4, Tahun 2015, Halaman 885 – 894. ISSN: 2339-2541
- Simamora. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sukwadi Ronald, Jufina. 2015. Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan TransJakarta dengan Menggunakan Metode IPA-PGCV.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : CV Alfabeta.

Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen : Persepektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta : Kencana.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.

Utami, C. W. 2006. *Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta : Salemba Empat.

Zulian, Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.

Amalia Rita. 2019. Strategi Bimbingan Belajar Terhadap Peserta Didik yang Kurang Mendapat Perhatian Orang Tua di <https://www.kompasiana.com/ritaamalia/5dbe797bd541df59122ea432/> (diakses pada 3 November)

https://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas_layanan (diakses pada 2 Desember)