

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Yunus. 2016. *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Selera Bandung*. Jurnal Manajemen. Vol.15. No.2. hlm. 255-277
- Amatullah, F.A. dan Widaningsih, S., 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Wilayah Kenten Sako, Palembang (study Kasus Di Pt. Telkom Indonesia Tbk, Witel Sumsel 2017)*. eProceedings of Applied Science, 3.
- Angely, Gesyel, Jhony Revo Elia Tampi dan Danny David Samuel Mukuan. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Services Pada PT. Astra Internasional, TBK-Daihatsu Malalayang*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol.8 No. 2 hlm.
- Astuti, Dewi, Febi Nur Salisah. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Pekanbaru)*. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. Vol.2. No.1. hlm 2460-8181
- Budiarti, Nelly, Pratikto, Sudjito S, Purnomo B. Santoso. 2017. *Determining Factors And Indicators For Alternative Model Of National Soybean Production Enhancement*. Journal Of Engineering Science And Technology. Vol.12 No.2. hlm 374--387
- Dewi, Shanty Kusuma. 2017. *Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Zone Of Tolerance*. Jurnal SENTRA. Vol.1 No. 1 hlm. 2527-6042
- Deoranto, Panji, Maria Ulfa, Mas'ud Effendi. 2015. *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan PLS DI Duta Katering*. Jurnal Agroindustri dan Lokarya Nasional. Vol.1 No.1. hlm.6-14
- Farminta, Veron, Sigit Mujiharjo, Karona Cahya Susena. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Industri Jasa Olah Raga Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Argo Industri Vol.5 No.1 hlm.57-74

- Handayani, Naniek Utami, Haryo Santoso, Adhitiya Ichwal Pratama. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Daya Saing Klaster Mebel Di Kabupaten Jepara*. Jurnal Teknik Industri Vol. 13. No. 1. hlm. 22-30
- Kuntoro, Antonius Yadi, Moh. Ari Hasan, Dedi Dwi Saputra, Dwiza Riyana. 2019. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Fix Pay Menggunakan SEM dan PLS*. Jurnal Informatika. Vol.6. No.1. hlm122-133.
- Mardiana, I dan Rubianti R.N. 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Servqual Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada Indihome Witel Bandung)*. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, pp.47-58.
- Ningrum, Erdha Ervina Putri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melakukan Services pada Bengkel Sepeda Motor AHASS Tanjung Tani Prambon Nganjuk*. Jurnal Simki-Economic Vol.1 No. 10 hlm. 3-12
- Nokta, Angga Fadia. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Departemen Umum Dan Logistik Melalui Pendekatan Integrasi Metode Servqual Six Sigma Di PT. Selen Cahaya Gemilang Surabaya*. Jurnal Matrik. Vol. XVIII. No.2. hlm. 61-70
- Nurgaha, Tubagus Angki, Ambar Harsono, Dwi Novirani. 2015. *Usulan Perbaikan Layanan Services Kendaraan Bermobil Menggunakan Metode Services Quality di PT. Siloam KIA Bandung*. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Vol.3 No. 2 hlm. 12-23
- Paramitasari, Niken. 2016. *Analisis Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Servqual di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Infomatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung*. Jurnal Manajemen Megister Vol.2 No.1 hlm. 83-94
- Puung, Florensia Karunia, Ahmad Fudholi, dan Basu Swastha Darmesta. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Loyalitas Pelanggan di Salon dan SPA*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. Vol.4 No. 2 hlm. 105-110
- Rozandy, Rizki Aditiya, Imam Santoso, Shintya Atica Putri. 2017. *Analisis Variabel-Variabel Yang Memepengaruhi Tingkat Adopsi Teknologi Dengan Metode Patrial Least Square (Studi Kasus Pada Sentra Industri Tahu Desa Sendang, Kec. Banyakan, Kediri)*. Jurnal Industrial Vol.1. No.3. hlm.147-158.
- Soleha Ludviyatus, Sutrisno Djaja dan Joko Widodo. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHHAS Sumber Jaya Maha*

Sakti Kecamatan Ronggojanti Kabupaten Banyuwangi. Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Sosial Vol.12 No. 1 hlm. 15-25

Sudjana. 2016. *Metode Statistika*. Bandung: PT. Tarsito

Tahendika, Abner. 2015. *Analisis Kualitas Layanan Services Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Suzuki Pada Bengkel PT. Sinar Galesong Pratama Makasar*. Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan Vol. 1 No. 3. hlm. 85-99.

Ulkhag, M.Mujiya, Monalisa Putri Br.Barus. 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Servqual : Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK Regional 1 Sumatra Utara*. Jurnal Sistem dan Manajemen Industri Vol. 1 No.2 hlm. 61-67

Utami, Dina Rosmalia Listya, Mustafid dan Rita Rahmawati. 2015. *Six Sigma Untuk Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Persepsi Kualitas Provaider Kartu Gsm Prabayar*. Jurnal Gaussian. Vol 4. No.1. hlm 21-31

Triwibowo, Sesar, Hendang Setyo Rukmi, Ambar Harsono. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perumahan Perhutani Jawa Barat dan Banten Dengan Menggunakan Metode Servqual (Services Quality)*. Jurnal Institut Teknologi Nasional Vol.2 No.1 hlm. 17-23

Winarso, Kukuh, Moh.Jufrianto, Helmi Yahya. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan IndiHome Pada PT.X Dengan Pendekatan Partial Least Square*. Jurnal Matrix Vol. 1. No.1. hlm 77-87