

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan Kelimabelas. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaspersz, V.2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Edisi ke 2.
- Harto, Budi. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Jurnal Teknoif. Vol 03.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama. Yogyakarta. Ekonisia
- Sugiharjono, A.D., Santoso, I, dan Anggraini, S. 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Studi Kasus Pada Pusat Oleh-Oleh Harum Manis*.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Managenent*. Edisi ke 2. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality Dan Statisfaction*. Edisi ke 3. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Triwibowo, S. Endang S.R. dan Ambar H. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)*. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. Vol 02.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta . PT. Indeks
- Zulfikar, Muhammad. 2015. *Analisa Tingkat Kenyamanan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Dengan Metode Servqual*. Vol 09.