

DAFTAR PUSTAKA

- Beatrix, M. E., Izzati, T., & Septiana, G. (2019). A Study of Customer Satisfaction in Administration Procedure at Food Testing Laboratory by SERVQUAL Method. *International Journal of Engineering Research and Advanced Technology*, 5(3), 32–39. <https://doi.org/10.31695/ijerat.2019.3394>
- Diana, D. (2015). Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 17(1), 43–52.
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. *Jurnal Sains Dan Teknologi Kalbis Scientia*, 2(1), 52–62. <http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/CANWL8MBTPOVL4NIQWGNIA6H1.pdf>
- Fauzzia, W., Andriani, R., Bramantyo, E., Handayani, R. D., & Kristiutami, Y. P. (2019). Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Villa Kancil Majalaya. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 118–124.
- Fitriani, D., & Syafran, L. O. (2013). Analisis Atribut Produk Nata De Coco Pada Home Industri Salju Coco Mandiri Di Kecamatan Tembilihan Kota Kabupaten Indragiri Hilir. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson. <https://doi.org/British Library Cataloguing- In Publication data>
- Kasiri, L. A., Guan Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Sidin, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35(June 2016), 91–97.

<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.11.007>

- Kotler, P. (2011). Manajemn Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian. *Management Analysis Journal*.
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengambilan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis/article/download/4075/pdf>
- Mashuri, M., & Mardianis, N. (2020). Pengaruh Jumlah Pelanggan Terhadap Tingkat Profitabilitas Pada Perusahaan Daerah Air Minum Di Kota Bengkalis. *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)*, 4(1), 83–94. <https://doi.org/10.46367/jas.v4i1.220>
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane. V, M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355–360.
- Nainggolan, L. P., Pradhanawati, A., & Hidayat, W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Keragaman Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Stove Syndicate Cafe di Semarang). *Diponegoro Journal Of Social and Political of Science*.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing*. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Polak, F. F., Sumampouw, O. J., Pinontoan, O. R., Studi, P., Ilmu, M., Masyarakat, K., & Sam, U. (2020). Journal of. *Jurnal of Public Health and Community Medicine*, 1(3), 55–61.
- Rahardjo, B. (2018). Pengukuran Kualitas Pada Shuttle Car Universitas Kristen Petra. *Jurnal PASTI*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Skálová, E., & Peruthová, A. (2016). *Quality in rural tourism services*. 1058–1065. <https://doi.org/10.15414/isd2016.s13.07>

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Swaroop, S. D., & Dey, S. (2015). Customer Perceptions of Service Quality Towards Luxury Hotels in Odisha Using Servqual Model. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 2(9), 1–9.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. In *1*.