

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Budiono. (2014). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN BENGGEL MOBIL SUZUKI NUSANTARA JAYA SENTOSA SOEKARNO-HATTA BANDUNG, 1(1), 94–105.
- Atma Deharja,Fitriana Putri, L. O. N. I. (2017). ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DENGAN METODE SERVQUAL, CSI DAN IPA di KLINIK dr. M. SUHERMAN (ANALYSIS OF BPJS OUTPATIENT SATISFACTION WITH SERVQUAL, CSI AND IPA METHOD IN CLINIC DR. M. SUHERMAN JEMBER) *Atma*, 5(2), 42–52.
- Budiono, A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung. *E-Journal Graduate Unpar*, 1(2), 141–149.
- Datta, K. S., & Vardhan, J. (2017). A SERVQUAL-based framework for assessing quality of international branch campuses in UAE: A management students' perspective. *SAGE Open*, 7(1). <https://doi.org/10.1177/2158244016676294>
- Devani, V., & Rizko, R. A. (2016). METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV), 2(2), 24–29.
- Dewanti, G. K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Bengkel Motor “ Abc ” Menggunakan Konsep Servis Quality Dan Importance-Performance Analysis, 2(2), 62–69.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. . (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/2882-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-kualitas-produk-dan-kepercayaan-terhadap-kepuasan-ko.pdf>
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 750–760.
- Hendryadi. (2018). VALIDITAS ISI: TAHAP AWAL PENGEMBANGAN KUESIONER VALIDITAS ISI: TAHAP AWAL PENGEMBANGAN KUESIONER, (February).
- Husna, S., & Syukri, A. (2014). PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN ANALISIS GAP PADA KUALITAS PELAYANAN, (1), 103–111.
- Kesumajayansyah, H., & Yuwono, M. A. B. (n.d.). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI SF DIGITAL PHOTO, 39–46.
- Lee, Y. C., Wang, Y. C., Chien, C. H., Wu, C. H., Lu, S. C., Tsai, S. B., & Dong,

- W. (2016). Applying revised gap analysis model in measuring hotel service quality. *SpringerPlus*, 5(1). <https://doi.org/10.1186/s40064-016-2823-z>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . Sucofindo. *Journal of Business Administration*, 1(2), 86–97.
- Manoppo, F. (2013). Kualitas Pelayanan, dan Servicecape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Mardiana, I., & Rubiyanti, R. N. (2017). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI PADA INDIHOME WITEL BANDUNG). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 11(1), 47–58.
- Noviyanti, I. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV USAHA MANDIRI JAKARTA SELATAN, 1(1), 21–32.
- Nugraha, Lutfi; Yuniar; Harsono, A. (2015). Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 03(01), 61–72.
- Putra, Z. F. S., Sholeh, M., & Widyastuti, N. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website Btkp-Diy Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal JARKOM*, 1(2), 174–184.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 03(01), 63–76.
- Tahendrika, A. (n.d.). Pengguna Motor Suzuki Pada Bengkel Pt Sinar Galesong Pratama Makassar, 85–99.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt . Media Purna Engineering, 1(2), 67–79.