

DAFTAR PUSTAKA

- Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa*, Jilid 1 dan 2 edisi ketujuh. Penerbit Erlangga. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Baheramsyah. 2012. *Identifikasi dan Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) XYZ*. Skripsi. Universitas Indonesia. Depok.
- Dewi, Jillian Feanita. 2018. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Rapih Utama Jok Palembang*. Skripsi. Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.
- Djali. 2008. *Psikologi Pendidikan*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Duwi, Priyatno. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Gaya Media, Yogyakarta.
- Fernando. 2018. *Perbaikan Kualitas Layanan dengan Integrasi ServQual, Kano, dan QFD pada Home Gym*. Skripsi. Universitas Katolik Musi Charitas.
- Firmansyah, M. R. 2005. Pengaruh Atribut Produk Silver Queen terhadap Loyalitas Konsumen. Universitas Widyatama. Bandung.
- Ghozali, I. dan Castellan. 2002. *Statistik Non-Parametrik*. Badan Penerbit UNDIP.
- Hidayat, M. Taufik. 2005. *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Bengkel Astra dengan Metode ServQual dan Fishbone Diagram*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknik Musi. Palembang.
- Kosasih, Novy Veronica. 2015. *Upaya Perbaikan Kualitas Layanan dengan Menggunakan Integrasi Metode ServQual, Model Kano, dan QFD di Restoran Kapulaga Surabaya*. Skripsi. Universitas Surabaya.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation and Control"* (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management* (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Ningsih, Lies Kurnia. 2010. *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Menggunakan Metode ServQual*. Skripsi. Universitas Brawijaya.
- NN. 2009. *Pengolahan Data Statistik dengan SPSS 16.0*. Penerbit Salemba, Jakarta.
- Parasuraman, A., L.L. Berry, and V.A. Zeithaml. 1993. The Nature and Determination of Customer Expectations of Service. *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 21, No. 1, PP. 1-12.

- Parasuraman, A., L.L. Berry, and V.A. Zeithaml. 1990. Refinement and Reassessment of The ServQual Scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67, No. 4, Winter, PP. 420-450.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, PP. 41-58.
- Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. PT Alfa Beta:Bandung.
- Wardani, Victoria Bintang. 2014. *Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Menggunakan Metode ServQual di Lotte Mart Semarang*. Skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.