

DAFTAR PUSTAKA

- Amalina, Camelia Hanifa. 2010. Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen pada Ritel Modern. *Skripsi. Fakultas Kedokteran. Universitas Sebelas Maret. Surakarta*
- Dewi, Ariani Puspita, Hari Susanta N., Sari Listyorini. 2013. *Analisis Pengendalian Kualitas Dengan Pendekatan P.D.C.A. (PLAN-DO-CHECK-ACT) Berdasarkan Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit Pada RSUD Dr. Adhyatma Semarang (Studi Kasus Pada Instalasi Radiologi). Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.3(1):1-12.*
- Duwi, Priyatno. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendarasan. Yogyakarta: Gava Media.*
- Eko Susetyo, Ag. 2017. *Penerapan Servqual Untuk Memenuhi Kepuasan Konsumen Pada Layanan Purna Jual. Jurnal Teknik Industri.1(1):1-13.*
- Fernando. 2017. Perbaikan Kualitas Layanan dengan Metode ServQual, Kano dan QFD (Studi Kasus Pada Home Gym Palembang). *Skripsi. Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Katolik Musi Charitas. Palembang*
- Imai, Masaaki. (1986). *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success*
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.*
- Kurniawan F. 2010. *Pengendalian Kualitas: PDCA Cycle. Jakarta (ID): Pusat Pengembangan Bahan Ajar*
- Parasuraman, et.al. 1990. *Delivering Quality Service. New york: The Free Press*
- Sokovic,M.Pavletic,D.,Pipan , K. 2010. *Quality Improvement Methodologies- PDCA cycle, RADAR Matrix, DMAIC and DFSS. University of Ljubljana. Slovenia*
- Tambunan, Julius Hoffman P. 2016. Strategi Pengembangan Bisnis Pada Bengkel (Studi Penelitian Pada Bengkel Kersik Putih Motor Di Jalan Jamin Gifnting No: 194 Kecamatan Medan Selayang. *Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara. Medan*
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andy*