

DAFTAR PUSTAKA

Delima, M., & Puspitasari, D. (n.d.). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel CS Knalpot Semarang Dengan Metode Servqual dan IPA.

Erni, Novi dan Sriwana, Iphov. (2013). Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Development. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Vol.1 No.1* , hlm 59-66.

Ferdinand, A. T. (2006). *Metode Penelitian Manajemen Edisi II*. Semarang: BP Undip.

Husna, N. D., Hakim, L., & Kristina, S. A. (2011). Analisis SWOT Dalam Perumusan Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Samarinda. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Vol.1 No.3* .

Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan Dan Implementasi Dan Kontrol*. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Erlangga.

Kumala, W., Siringoringo, H., & Hasanah, I. S. (2005). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Bengkel Di PT.Istana Kebayoran Honda Fatmawati Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Proceeding, Semnas PESAT 2005*. Jakarta: ISSN: 18582559.

Lubna. (2017). *Intregasi Servqual dan Quality Function Development Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT.Lion Superindo Siliwangi Semarang* . Semarang: Unissula.

Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT.Salemba Empat.

Margaretta, F., & Wirawan, C. (2013). Usulan Peningkatan Kualitas Layanan di Kebun Binatang Tamansari Bandung. *Jurnal Integra Vol.3 No.1* , 43-57.

Nurrohmah, S. (2016). *Penentuan Prioritas Strategi Pengembangan Pariwisata Gunung Rowo Sebagai Obyek Wisata Unggulan Kabupaten Pati Dengan menggunakan Analisis SWOT Dan QSPM*. Semarang: UNISSULA.

Pamungkas, S. P. (2007). *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

Parasuraman, Zeithaml, A. V., Berry, & L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *Journal of Marketing* , 49.

Patmawan, D., Setyanto, N. W., & Sari, R. A. (n.d.). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Bengkel dengan Mengintegrasikan Metode Servqual dan QFD. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri Vol.03 No.01 Teknik Industri Universitas Brwijaya* .

Purbianto, A. P., & Wiguna, I. P. (2009). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA FACILITY MANAGEMENT (studi kasus pada Sivisi Corporate Real Estate Management PT BANK DANAMON INDONESIA, Tbk kantor wilayah Jawa Timur). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi X*. Surabaya.

Seputro, R. A. (2013). Analisis Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa pada Bengkel Mobil Dengan Metode Servqual dan Quality Function Development.

Singarimbun, M. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Sutanti, N. (2014). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2012. *Jurnal Riset Manajemen* , Vol.1, No.1, 1-21.

Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Servqual Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Unissula. (2013). *Buku Panduan Tugas Akhir Teknik Industri*. Semarang: Fakultas Teknologi Industri.

Widyaningrum, N., Sampurno, & Wahyono, D. (2013). ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN INSTALASI FARMASI

RUMAH SAKIT. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* , Volume 3 Nomor 2.

Zeithaml, Parasuraman, dan L.L Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception & Expectation*. New York: Simon and Schaster.