

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Shanty Kusuma. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* dan *Zone Of Tolerance*, 1-9.
- Husein, Umar. (2000). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- J. Supranto. (1997). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta
- Khusaini, Ahmad. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen di Spa *Club Arena* Yogyakarta, *Skripsi*. Fakultas Teknik Universitas Binus Jakarta.
- Kusumawati, Herlina. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pemetaan *Zone Of Tolerance*, *Jurnal Ilmiah Universitas Kristen Maranatha*, Volume 3, Nomor 1, 1 - 84. Universitas Kristen Maranatha.
- Lapalelo, Batrix. (2016). Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan, 31 - 44.
- Nurdiyanto, Dodik Fredo. (2008). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Fuzzy* dan Metode *Service Quality* Pada Pusat Perbelanjaan Assalam Hypermarket, *Skripsi*. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nuryani, Ayu Rahma Putri. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode *Servqual*, 1 – 7.

Paramitasari, Niken. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual* di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Binsis Darmajaya Bandar Lampung, *Jurnal Manajemen Magister*, Volume 02, No.01, 83 – 94. Institut Informatika dan Binis Darmajaya Bandar Lampung.

Rukmi, Hendang Setyo., Bakar, Abu., Prayugo, Joko. (2008). Peningkatan Kualitas Layanan Perbaikan Peralatan Dengan Menggunakan Metode *Zone Of Tolerance*. 29 – 36.

Triwibowo, Sesar., Rukmi, Hendang Setyo., Harsono, Ambar. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*, *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Volume 02, No.01, 13 – 23, Institut Teknologi Nasional Bandung.