

## DAFTAR PUSTAKA

- A, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Real Cafe di Kota Makassar*. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Achsanul, F. W. (2018). *Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Amir, F. (2019). *Analisis Kepuasan Konsumen Kereta Api Sri Tanjung dengan Pendekatan Metode Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: univertias Islam Sunan Kalijaga.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Prakti*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang, R. (2006). *Penerapan Sistem Antrian Sebagai Upaya Mengoptimalkan Pelayanan Terhadap Pasien Pada Loker Pengambilan Obat di Puskesmas Cicurug Sukabumi Jawa Barat*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Burhan, G. F. (2015). *Analisis Perbaikan Pelayanan Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Railqual, Zone of Tolerance, dan Quality Function Deployment*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Dio, S. (2018). *Penerapan Metode Zone of Tolerance Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bhinneka Shuttle*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- dkk, J. K. (2012). *Penerapan Metode ServQual untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.

- Dwi, G. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Booth Tenant Dengan Mengintegrasikan Metode ServQual, Zone of Tolerance (ZOT) dan Quality Function Deployment (QFD)*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Eka, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Lampung: Universitas Islam Raden Intan .
- Ekawati, A. H. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Ekspres Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember*. Jember: Universitas Jember.
- Fandy, T. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Statistik Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi Service*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginting, R. (2010). *Perancangan Produk*. Yogyakarta: Graha Ilmu Harsokoesoemo.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryo, S. (2006). *Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda ServQual-Six Sigma atau ServQual-QFD*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Heizer, J., & Render, B. (2005). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Herlina, K. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pemetaan Zone of Tolerance studi kasus Saung Angklung Udjo*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Jamal. (2015). *Desain Kualitas Pelayanan PDAM dengan Pendekatan Servqual dan QFD*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Jhon, P. F. (2017). *Kinerja Pelayanan Tempat Perhentian Shuttle Bus Trans Bintaro Berdasarkan Persepsi Pengguna*. Tangerang Selatan: Universitas Pembangunan Jaya.

- Kotler Philip, A. W. (2008). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education.
- Kusuma, D. S. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode ServQual dan Zone of Tolerance*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Marsaing, S. (2008). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Flexi (CDMA) dengan Metode ServQual*. Depok: Universitas Indonesia.
- mary, n. e. (2020). *Perbaikan Kualitas Layanan Jasa di Foodcourt Dapur Nagih & Seafood*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Maya, S. (2019). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia (PERSERO) Medan Melalui Fasilitas dan Pelayanan*. Medan: Politeknik Unggul LP3M.
- Muhammad, F. (2021). *Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Pengguna KRL dan Kinerja PT. Kereta Commuter Indonesia studi kasus Stasiun Jurangmangu*. Tangerang Selatan: Universitas Pembangunan Jaya.
- Novi, Y. (2019). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*.
- Pratama, K. A. (2018). *Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality pada PT. OSG Indonesia*. Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Ramadhani, L. (2021). *Analisa Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode Servqual dan Zone of Tolerance*.
- Rambat, L. d. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: salemba empat.
- Rizki, F. M. (2016). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo*. Jember: Universitas Jember.

- S, A. (2008). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Karya.
- Silalahi, M. T. (2010). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa studi kasus pada KOnsumen Rinjani Travel Agen Pusat Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wadi, A. (2016). *Evaluasi Implementasi Program MBS Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Lulusan Pada SMK Negeri 1 Sukasada*. *Program Studi Pendidikan Ekonomi*.
- Widyasari, P. N. (2019). *Analisis Sistem Antrian pada Loker Pendaftaran Pasien PJS di Rumah Sakit Mata SMEC*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Z, T. O. (2008). *Perencanaan, Pemodelan, Rekayasa Transportasi*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.