

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, J. L., 1995. *Brand personality: conceptualization, measurement and underlying psychological mechanisms* (Doctoral dissertation, Stanford University).
- Cohen, I. L., 2003. *Criterion-related validity of the PDD Behavior Inventory*. Journal of Autism and developmental Disorders, 33(1), 47-53.
- Delima, M., & Puspitasari, D., 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Cs Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance-performance Analysis (IPA)*. Industrial Engineering Online Journal, 6(2).
- Handriana, T., 1998. *Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya*. Tesis S2
- Hidayatullah, C. J., 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada Pengguna Bus Malam Cepat Safari Dharma-Raya*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Kalijogo, F. M., 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis*. Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi, 21(3).
- Kotler, P., & Amstrong, G., 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. BPEE. Yogyakarta.
- Kotler, P., dan Keller, K. L., 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 2. PT. Indeks. Jakarta.
- Margono, S., 2004. *ADR alternative dispute resolution: Arbitrase proses pelebagaan dan aspek hukum*.
- Murasidi, M., 2019. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas XYZ dengan Menggunakan Metode Servqual, Importance Performance Analysis dan Potential Gain Customer Value*. Jurnal TIN Universitas Tanjungpura, 3(1).

- Noer, L. R., Syairudin, B., 2016. *Analisis Peningkatan Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya*. Magister Manajemen Teknologi. Institut Teknologi Sepuluh November. Surabaya.
- Pangala, A., 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Apotek di Desa Catur Tunggal, Depok, Sleman*. Fakultas Farmasi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Parasuraman, A., dkk., 1993. *More on Improving Service Quality Measurement*. Journal of retailing, 69(1), 140-147.
- Saladin, D., 2003. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Linda Karya. Bandung.
- Sari, D. P., & Harmawan, A., 2012. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ (Studi Kasus di RS Muhammadiyah Roemani)*. Jati Undip, 7, 95-104.
- Simamora, R. H., 2008. *Peran Manajer dalam Pembinaan Etika Perawat Pelaksana dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan*. IKESMA, 4(2). Jember.
- Sudjana, N., dan Ibrahim, 2004. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Sinar Baru Algensindo. Bandung
- Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sutisna., 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Winanda, A. P., & Sriyanto, S., 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis) (Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken)*. Industrial Engineering Online Journal, 5(4).
- Yulia, P. R., dkk., 2016. *Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian*

yang Berlaku (Studi Kasus di Kota Depok). Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM), 2(3), 312-312.