

DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, K, A, dan Prion, S. 2013. Reliability: Measuring Internal Consistency Using Cronbach Alpha, *Clinical Simulation in Nursing*, 9, Hlm. 179-180.
- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dewi, S. K. dkk, 2020. Analisis Layanan Jasa Pengiriman Berdasarkan Persepsi Pelanggan Dengan Metode *Servqual* dan *Zone of Tolerance*. *Prosiding IENACO 2020*. Teknik Industri UMS (18 Maret 2020).
- Dewi, S. K. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* dan *Zone of Tolerance*. *Seminar Teknologi dan Rekayasa (SENTRA) 2017*. Jurusan Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Ikhsan, F. dkk, 2021. Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan PT. PLN Pontianak Dengan Metode *Service Quality*, *Zone of Tolerance (ZOT)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*. Vol 5 (I). 2021. Hlm. 101-108.
- Fatonah, S. dkk, 2018. Analisis Kualitas Layanan *E-commerce* Menggunakan Metode *Zone of Tolerance*. *Jurnal Informasi Interaktif*. Vol 3 (III). Hlm. 193-200.
- Herlina Kusumawati dan Rudi Wawolumaja. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pemetaan *Zone Of Tolerance* (Studi Kasus “Saung Angklung Udjo”). *Jurnal Ilmiah Universitas Kristen Maranatha*. Vol 3 (I). Hlm. 1-84.
- Kotler, P dan Amstrong, G. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 2*. PT. Indeks, Jakarta.
- Lemeshow, S. dkk, 1990. *Adequacy Of Sample Size In Health Studies*. New York: World Health Organization.
- Pearson, Mc, L. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Salemba, Jakarta. Pp. 59.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Natalius, A. K. dkk, 2021. Pengukuran Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Zone of Tolerance (ZOT)* Pada Layanan

Indihome Kota Pontianak. *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*. Vol 5 (I). 2021. Hlm. 109-118.

Priyatno, D. 2014. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis, Edisi Pertama*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Rangkuti, F. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Edisi Kedua Cetakan Ketujuh belas*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Edisi Kesatu*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa. Edisi kesatu*. PT. Indeks, Jakarta.

Wilujeng, F. R. dkk., 2019. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis *E-commerce* Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis *Servqual* dan IPA. *Seminar Nasional Sains dan Teknologi 2019*. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta.