

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggreini, Dewi, 2007, *Identifikasi Tingkat Kepuasan konsumen Pada Tempat Pembelian Swalayan Ramayana Plaza Andalas di Kota Padang*, (Tugas Akhir) Jurusan Teknik Industri, UBH, Padang
- Gaspersz, Vincent, 2007, *Team Oriented Problem Solving*, PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta
- Gaspersz, Vincent, 2008, *TQM ( Total Quality Management )*, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, PT Prehalindo, Jakarta
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Salemba Empat, Jakarta
- Purnomo, Wirdha, 2015, *Analisa Kepuasan pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA di PT Arina Parama Jaya Gresik*, Jurnal Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya
- Rizal, Sahrul, 2015, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Zalora.co.id*, Jurnal Publikasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
- Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono, Dr, 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta
- Sanjaya, Lucy, 2017, *Analisi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual)*, Jurnal, Prodi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra, Surabaya
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama, Yogyakarta. Penerbit Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, 2011, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Kedua., Yogyakarta. Penerbit Andi Offset
- Umar, Husein, 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta