

## DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, Handriati. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Publim Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI. *Teknoin*, 21(4), 178-190. Retrieved [jurnal.uui.ac.id/index.php-teknoin/article/download/4294/3792](http://jurnal.uui.ac.id/index.php-teknoin/article/download/4294/3792).
- Kaiharu, Thomas S, dkk.2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P. 2013. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid II. Edisi 13, Prehallindo. Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandi, 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: indeks.
- Titiek Koesdijati (2018), Minimalisasi Persediaan Bahan Baku Kedelai Dengan Metode EOQ Pada Produksi Tahu, *WAKTU* 16 (02), 78-83
- Djoko Adi Walujo, Titiek Koesdijati dan Yitno Utomo. 2020. *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka
- Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono. (2014:101). Available at: <https://etalasepustaka.blogspot.com/.2016/08/pengertian-indikator-kepuasan-pelanggan-menurut-para-ahli.html?m=1> (Accessed 5 Maret 2019).