

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, A.F., (2017). Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) (Studi Kasus Pada “Ukm Empal Gentong Amarta” Cirebon – Jawa Barat). *Jurnal Industrial Engineering UII* 87.
- Alma, B., (2016). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. CV, Alfabeta, Bandung.
- Annisa, A.. C., Marheni, E.. S., (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) (Studi Pada Perusahaan J&T Express Di Bandung). *Jurnal Universitas Telkom*.
- Irgandi, D.H., Sastika, W., Nellyaningsih, (2019). Service Quality Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Cv Indolecture Pramadana Kreasi Kota Bandung Tahun 2019. *e-Proceeding of Applied Science* Vol. 5, 864.
- Kotler, P., Amstrong, G., (2016). Principles of Marketing. 15th Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Keller, K.L., (2016). Marketing Management, 15th Edition. ed. Pearson Education Limited.
- Lastika, (2018). Analisis Kepuasan Konsumen berdasarkan dimensi Servicescape dengan menggunakan metode IPA (Studi kasus pada restoran cepat saji KFC Cabang Buah Batu Bandung). *Jurnal Telkom University*.
- Lupiyoadi, R., (2015). Praktikum Metode Riset Bisnis. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R., 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 3. ed. Salemba Empat, Jakarta.
- Lutfie, H., Hidayat, R., (2020). *Important Performance Analysis (IPA) to Know Customer Satisfaction through the Service Quality of Transmart Carrefour Retail in Bandung City. The Mattingley Publishing Co., Inc.* Volume 83, 7977–7983.
- Lutfie, H., Hidayat, R., (2018). *Assessing Determinants of Service Quality on Customer Statisfaction: Study Cases of Superindo Minimarket. American Scientific Publishers* Vol. 24, 12, 5.
- Lutfie, H., Hidayat, R., (2018). The Influence of Price and Quality of Service on Purchase Decision: A Case Study on Entertainment Industry. *adv sci lett* 24, 9414–9418. <https://doi.org/10.1166/asl.2018.12287>
- Lutfie, H., Hidayat, R., Syafrina, I., (2017). *The Impact of Green Product through Labeling, Packaging and Product Perception for Purchasing Decision: A Review. International Journal of Economic Perspectives* Volume 11, 1–8.
- Prananda, Y., Dyah, R.L., Shodiq, A.K., (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI* Vol. 12.

- Purnama, A., Sailah, I., (2017). Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitas Melalui Metode Servqual. *Jurnal Manajemen*/Volume XXI, 3(10), 418-433.
- Sugiyono, (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan Rddan. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F., (2016). Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 3. ed. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., (2013). Service Marketing, 6th Edition. ed. McGraw-Hill Education.
- <https://ekonomi.bisnis.com/read/20171123/99/712054/2018-industri-obat-hewan-diyakini-tumbuh-7-10> diakses pada tanggal 23 Februari 2020
- <https://www.medion.co.id/id/perusahaan/> diakses pada tanggal 19 Febeuari 2020