

DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi, & Suit, J. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Andriani, K., & Laksmiwati, H. (2018). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Kantor Pos Gempol. *Jurnal Psikologi*, *V*.
- Arikunto. (2012). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Disdukcapil Kota Cimahi. (2019). *Profil Perkembangan Kependudukan*. Cimahi: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.
- Disdukcapil Kota Cimahi. (2021, Juli Minggu). *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi*. Retrieved from Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi: <https://disdukcapil.cimahikota.go.id/index.php/2021/07/25/pelayanan-selama-ppkm/>
- Eisingerich, A. B., & Rubera, G. (2010). Drivers of Brand Commitment: A Cross-National Investigation. *Journal of International Marketing*, 64-79.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. *Journal of Japanese Society for Quality Control*, 39-48.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed., Vol. I). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, *I*, 86-97.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*.
- Munandar, A., & Suliantoro, H. (2016). Pengukuran Kualitas Pelayanan Kereta Api Kelas Ekonomi Dengan Pendekatan Modified Servqual. *Industrial Engineering Online Journal*, *4(1)*. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/7948>

- Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (3rd ed.). Bogor: Yudhistira Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Rachman, M., & Andriyani. (2012). Analisis Metode Servqual Pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres Yakin Esok Sampai. *Diponegoro Journal of Management*, 1, 403-414.
- Rosyidah, H., Wuryandari, T., & Rusgiyono, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV. *Jurnal Gaussian*, IV, 885-894.
- Sarwono, S. W. (2012). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Siebert, C. F., & Siebert, D. C. (2018). *Data Analysis with Small Samples and Non-Normal Data*. New York: Oxford University Press.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sulistiyawati, N. M., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, IV, 2318-2332.
- Syukri, S. H. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, XIII.

- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- WeAreSocial. (2020). *Digital 2020 Indonesia*. New York: Hootsuite.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*. Jakarta: Indeks.
- Yang, C.-C. (2005). The Refined Kano's Model and Its Application. *Total Quality Management and Business Excellence*, 1127-1137.
- Yudianti, D., & Indiarti, S. (2016). Analisis Komparatif Ekspektasi Pelanggan, Citra Toko, dan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Spesial di Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.