

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rosyada, Z. F., Puspitasari, N. B., Susanty, A., Andini, A. R., & Rumita, R. (2020). Analisis Logistic Service Quality Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman JNE Express. *J@Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(2), 73–81. <https://doi.org/10.14710/jati.15.2.73-81>
- [2] Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (Jnkti)*, 4(2). <https://doi.org/10.32672/jnkti.v4i2.2933>
- [3] Cahyadi, U., & Maulana, I. A. (2021). Usulan Peningkatan Kualitas Layanan di Hotel X Menggunakan Metode Servqual dan IPA. *Jurnal Kalibrasi*, 18(2),
- [4] Nurfitriyah, R. (2019). Quality Analysis Of Participants In The Training With Servqual Methods And Tolerance Zone In Bdk Semarang. *Dialog*, 42(2), 196–204
- [5] Shibulal, A. L., & Varma, S. (2021). A Study of Service Quality & Customer Preference: Applying SERVQUAL and KANO Model to Premium Luxury Hotels.
- [6] Thaha, A.S Dkk (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan pada CV.X Selama Pandemi Covid 19 Menggunakan Instrumen Service Quality dan Metode Kano.
- [7] Ekowati, D., & Rahman, A. F. (2021). Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Konsumen dengan Metode Servqual. *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 147–160.

- [8] Rosyada, Z. F., Puspitasari, N. B., Susanty, A., Andini, A. R., & Rumita, R. (2020). Analisis Logistic Service Quality Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman JNE Express. *J@Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(2), 73–81.
- [9] Nadiri, Halil dan Hussain, Kashif. (2005). “*Diagnosing the zone of tolerancee for hotel services*” Department of Bussiness Administration, Eastern Mediteranean University, Turkish.
- [10] Theresia, Linda dan Bangun, Ramon (2017). “*Service quality that improves customer satisfaction in a university: a case study in Institut Teknologi Indonesia*”.
- [11] Ikhsan, Fadil., Uslianti, Silvia., dan Rahmawati, Ratih (2021). Pengukuran Kualitas Pelayanan pada Pelanggan PT.PLN Pontianak dengan Metode Service Quality, Zone of Tolerance (ZOT) dan Importance Performance Analysis (IPA). Universitas Tanjungpura, Pontianak.
- [12] Kusuma Dewi, Shanty (2017). “Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan Zone of Tolerance (ZOT), Universitas Muhammadiyah Malang
- [13] Kusuma Dewi, Shanty (2019). “*Service Quality Assesment Using Servqual and Kano Models*” , University of Muhammadiyah Malang.
- [14] Huang, Jiawen, (2017). “*Application of Kano Model in Requirements Analysis of Y company’s Consulting Project*”, School of management, Jinan University, Guangzhou,China