

## DAFTAR PUSTAKA

- Akter, M. S., Upal, M., & Hani, U. (2008). *Service quality perception and satisfaction: A Study over sub-urban public hospitals in Bangladesh*. Journal of Services Research: Special Issue, pp. 125-146.
- Budiono, Agung. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung*. E-Journal Graduate Unpar: Vol. 1, No. 1.
- Bungin, B. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Caruana, R. A. H. M. & Pierre R. B. 2000. *Service quality and satisfaction-the moderating role of value*. European Journal of Marketing.
- Dahana, Mahendra. 2013. *Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Ahass Din Jaya Motor Menggunakan Servqual dan Diagram Fishbone*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Edvardsson, B., & Olsson, J., 1996. *Key concepts for new service development*. Service Industries Journal: Vol. 16 (2), 140–164.
- Ellitan, Lenna. 2001. *Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ekonomi kajian Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia: No. 15. Januari-Maret, pp. 14-24.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B., 1998. *Understanding and implementing ISO 9000 and ISO Standards*. USA: Prentice-Hall.
- Goldstein, dkk., 2002. *The service concept: The Missing Link in Service Design Research?*. Journal of Operations Management: Vol. 20 (2), 121–134.
- Grönroos, C. 1984. *A service quality model and its marketing implications*. European Journal of Marketing: Vol. 18, pp. 36-44.
- Hartanto, Juzan Tri. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah*. Universitas Gunadarma, Program Magister Manajemen: 2010

- Harvey, I. & Knight, P. (1996). *Transforming higher education*. Society for Research into Higher Education & Open University Press, Buckingham and London.
- Jiwantara, K., & Johan S. C. N. 2012. *Penerapan Metode Servqual untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia di Balai Bahasa Sulawesi Utara*.
- Khodayari, F., & Khodayari, B. 2011. *Service quality in higher education*. Interdisciplinary Journal of Research in Business: Vol. 1 (9), pp. 38-46.
- Kirubakaran, Paul Sundar. 2012. *Freight Forwarders Hurdles In The Operations- An Exploratory Study With Special Reference To Tamil Nadu – India*. Vol. 1(8), 12.
- Kotler, P. 1998. *Marketing Management: Analysis Planning, Implementing and Control*. 8<sup>th</sup> Edition. Englewood Cliff, N. J.: Prentice Hall International.
- . 2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Edisi Kesepuluh, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lewis, R. C., & Booms, B. 1983. *The marketing aspects of service quality*. AMA Proceeding, American Marketing Association Chicago (pp. 99-104).
- Liu, D., Bishu, R. R., & Najjar, L., 2005. *Using the Analytical Hierarchy Process as a Tool for Assessing Service Quality*. Industrial Engineering & Management Systems: Vol. 4 No. 2, pp. 129–135.
- Lubis, M. Saleh. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel lubuk Sikaping*. e-Jurnal Apresiasi Ekonomi: Vol 1, No. 2, pp. 77-85
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta.
- Malhotra, N. K. 2010. *Riset Pemasaran (Pendekatan Terapan)*. Jakarta: PT Indeks (Kelompok Gramedia).
- Martilla & James, J.C. 1977. *Importance-Performance Analysis*, Journal of Marketing: Vol 41.

- Moniva, Nandya Whita. 2013. *Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Grapari Telkomsel Surabaya dengan Metode Servqual dan Diagram Fishbone*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Mudrajad Kuncoro, P.D. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Cetakan Kelima. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraha, R., dkk. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*. Jurusan Teknik Industri Itenas: Vol. 1, No. 3.
- Ong, Johan O. & Jati. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (Persero)*. Vol. 9(1), pp. 1-10.
- Parasuraman, dkk. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing: No. 49 (fall).
- , dkk. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.
- Perangin-Angin, Rinnasa dkk. 2013. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Integrasi Metode Fuzzy Servqual (Studi Kasus: RSUD Vina Estetica Medan)*. Saintia Matematika: Vol. 1(6), 529–541.
- Rahman, Abdul. 2004. *Peranan International Freight Forwarding dalam Menunjang Peningkatan Pengiriman Barang Komoditi Ekspor*. Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara. USU Digital Library.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-J*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- , 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, S. & Tjiptono F. 2001. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Santoso, Haryo. 2006. *Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metode Servqual-Six Sigma atau Servqual-QFD*. J@TI Undip: Vol.1, No.1.
- Sarjono, Haryadi & Winda J. 2011. *SPSS & LISREL: Sebuah Pengantar untuk Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schroeder, Roger G., dkk. 2011. *Operations Management Contemporary Concepts and Cases 5th edition*. Mcgraw Hill.
- Stanislaus S. U. 2006. *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Edisi 3. Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syahbana, Anita Nur. 2012. *Analisis Antara Harapan dengan Persepsi Siswa dalam Kualitas Jasa yang Diterima pada Sekolah yang Bersertifikasi ISO 9001 dan Usulan Perbaikannya Berdasarkan Matriks Importance Performance Analysis dan Cause and Effect Diagram (Studi Kasus Pada SMP Negeri 1 Surabaya)*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Syarif, Irsyaf. 1989. *Internasional Transport Forwarding*. Paper.
- Tjiptono, F. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- , & Anastasia D. 2001. *TQM: Total Quality Management*. edisi revisi. Yogyakarta: Andi.
- , 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Andi: Yogyakarta.
- , & Candra G. 2004. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta.
- Yasin, Mahmoud M. & Jafar A. 2007. *The effectiveness of quality improvement initiatives in service operational context*. The TQM Magazine: Vol. 19 No. 4, pp. 354-367.
- Yin, Robert, K. 2003. *Studi Kasus: Desain dan Metode Terjemahan*. Jakarta: PT Grafindo Persada.

Yousapronpaiboon, K. 2013. *Servqual: Measuring higher education service quality in Thailand*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. No. 116, pp. 1088-1095.

Zeithaml, dkk. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: the Free Press.

<http://www.indosaranacargo.com>, diakses pada 15 September 2014

[http://www.bps.go.id/brs\\_file](http://www.bps.go.id/brs_file), diakses pada 4 November 2014

