

## REFERENCES

- Alexander, A., Wahjudi, D., & Budiman, J. (2015). ANALISIS KEBUTUHAN KONSUMEN DAN REKOMENDASI PERANCANGAN PERUMAHAN DENGAN LUAS BANGUNAN 36 - 70 M2. *Jurna Dimensi Pratama Teknik Sipil*.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Budiarto, R., Putero, S. H., Suyatna, H., Astuti, P., Saptoadi, H., Ridwan, M. M., & D, B. S. (2015). *Pengembangan UMKM Antara Konseptual dan Pengalaman praktis*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Buditjahjanto, I. A. (2020). Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 107.
- Hadinugroho, B., Suhari, E., Harmadi, Agustanto, H., Hartoko, S., Tamara, Y., . . . Pujiastuti, S. S. (2020). Pemberdayaan UMKM Kuliner dalam Manajemen dan Pemasaran Produk Secara Online pada UMKM di Kecamatan Jebres Surakarta. *Prosiding PKM-CSR, Vol. 3*, 1016.
- Hussein, S. (2021, October 21). *Analisis Cluster: Pengertian, Contoh dan Metodenya*. Retrieved from Geospasialis: <https://geospasialis.com/analisis-cluster/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman, A. P., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis statistik ekonomi dan bisnis dengan SPSS*. Wade Group.
- Sahuri, A. (2017). Analisa Penerapan Model Maintenance Quality Function Deployment (MQFD) untuk Meningkatkan Kualitas Pemeliharaan pada Unit Listrik Aliran Atas Daop 1 Jakarta PT. Kereta Api Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2004). *Analisis multivariat : arti dan interpretasi*. Jakarta: Rinneka Cipta.

Sutawidjaya, A. H., & Asmarani, P. S. (2018). EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PRODUK HUKUMONLINE.COM UNTUK MENGETAHUI KEBUTUHAN PELANGGAN KASUS PT JUSTIKA SIAR PUBLIKA. *Jurnal JDM, Vol. I.*

*The Customer Service Gap Model* . (2021). Retrieved from brainmates: <https://brainmates.com.au/brainrants/the-customer-service-gap-model/https://brainmates.com.au/brainrants/the-customer-service-gap-model/>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Usmara, A. (2008). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.