

## DAFTAR PUSTAKA

- Hakim, L. dan Mutiara, R, S. (2018). “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual.” *Jurnal Sistem Informasi Musirawas*. Vol. 3, No. 2.
- Horax, M. dkk. (2017). “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode *Service Quality* (Servqual).” *Jurnal Metris* 18.
- Permatasari, T, I. (2019). “Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SWOT dan *Service Quality* Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu.” *Institut Teknologi Nasional Malang*.
- Purnama, A. dan Ilah, S. (2017). “Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitas melalui Metode Servqual.” *Jurnal Manajemen*. Vol. 21, No. 3.
- Putra, A, D. (2018). “Analisa Kepuasan Pelanggan *Event Organizer XYZ* menggunakan Metode *Service Quality*.” *Jurnal Teknologi Informasi*. Vol. 13, No. 2.
- Rahmiati, Z. dkk. (2019). “Sistem Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar Pada Psti Unram Dengan Menggunakan Metode *Service Quality*.” *JTIKA*. Vol. 1, No, 1.
- Sapriyanto, E. dkk. (2020). “Pengukuran Tingkat Kualitas pelayanan Terhadap Servis Ringan Sepeda Motor Dengan Metode *Service Quality*.” *Bina Darma Conferenceon Engineering Science*. e-ISSN: 2686-5777.
- Setyoningrum, N, R. dan Prihandoko (2018). “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Ujian Akhir Semester (Siuas) Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual).” *Bangkit Indonesia*. Vol. 7, No. 2.

Ulfa, M. dan Riri, M. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang.” *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP*.