

DAFTAR PUSTAKA

- Sahrupi, dan Tb Asror Zulqornain (2017). *“Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual pada PT. Media Purna Engineering Area PT. Krakatau Steel (PERSERO) TBK”*. Journal Industrial Manufacturing. Vol 2: 2.
- Putri, Solehatin Ika, Sumartini, dan Alifira Sofia (2017). *“Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Survei pada Penumpang Kereta Ekonomi Lokal Lintas Barat Tahun 2017)”*. Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis. Vol 8: 1.
- Nurwulan, Fita Asri, Arie Desrianty, dan Lisye Fitria (2014). *“Analisis Pelayanan Jasa Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) DKI Jakarta Dengan Menggunakan Metode Service Quality”*. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. Vol 2: 1.
- Handono, Felix Wuryo, Hafis Nurdin, dan Sumarna (2019). *“Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV Jia Pradana Dengan Metode Servqual. Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi”*. Vol 7: 3.
- Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, dan M. Shodiq Abdul Khannan (2019). *“Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. Jurnal Optimasi Sistem Industri”*. Vol 12: 1.
- Firliana, Rina, Patmi Kasih, dan Heni Siti Sulastri (2016). *“Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)”*. Vol 1:4.
- Lubis, Alfi Syahri, dan Nur Rahmah Andayani (2017). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam”*. Vol 1:2.
- Susetyo, Eko (2017). *“Penerapan Servqual Untuk Memenuhi Kepuasan Konsumen Pada Layanan Purna Jual”*. Vol 1:1.
- Putro, Sigit Susanto, Eza Rahmanita, dan Siti Isnaniyah (2017). *“Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan”*. Vol 6:2.
- Dewi, Shanty Kusuma (2017). *“Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Zone Of Tolerance”*. Vol 3:1.

- Erika, dan Siti Muhliso (2019). ***“Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality”***. Vol 29:1.
- Khoirun Nissa H (2017). ***“Rancang Bangun Sistem Evaluasi Kualitas Pelayanan Untuk Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi kasus : Giant Jember)”***. Universitas Jember:Skripsi.
- Bonaventura Krisnawan Anditya (2018). ***“Perancangan Aplikasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode Servqual Fuzzy Berbasis Web (Studi Kasus : Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga)”***. Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga:Skripsi.
- Permana, Hadi, dan Tjahjono Djatmiko (2018). ***“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Bandung”***. Vol XX:2.
- Sarifuddin, dan Andi Famrizal (2019). ***“Analisis Peran Dan Tanggung Jawab Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu”***. Vol 6:1.