

## DAFTAR PUSTAKA

- Niken Paramitasari, 2016, **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.**
- Marlindawati, 2013, **Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method.**
- Yandra Prananda, dkk, 2019 **Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan.**
- Handono, F, W, 2018. Dengan judul **“Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada CV Jia Pradana dengan metode Servqual”**, p-ISSN: 2460-3562
- Purnama, A, 2017. Dengan Judul **“Peningkatan tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan pelatihan jurnal berkualitas melalui metode servqual”**, Jurnal Manajemen. Volume XXI, No. 03
- Putra, A, D. 2018. Dengan Judul **“Analisa Kepuasan Pelanggan Event Organizer XYZ menggunakan Metode Service Quality”**, ISSN: 1907-2430, Vol. XIII Nomor 2
- Rahmiati, Z, 2017. Dengan Judul **“Sistem analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan belajar mengajar pada PSTI UNRAM dengan menggunakan metode service quality”**, ISSN: 2657-0327, JTIKA, Vol. 1, No. 1

Setyoningrum, N, R 2018. Dengan Judul “**Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi ujian akhir semester (SIUAS) menggunakan metode *Service Quality* (servqual)**”, Bangkit Indonesia, Vol. VII, No.2

Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Chandra (2016:115) menyatakan bahwa “**kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan**”.

Gronroos dalam Tjiptono & Chandra (2016:13) menyatakan bahwa “**Pelayanan adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan**”.

Kotler (2019) menyatakan bahwa “**Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih diantara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima**”.

Anjani, dkk (2020:95) menyatakan bahwa “**PHP adalah bahasa pemrograman yang ditunjukkan untuk kepentingan pembuatan aplikasi web**”.

Andikos (2019:39) menyatakan bahwa “**UML yaitu satu kumpulan konvensi pemodelan yang digunakan untuk menentukan atau menggambarkan sebuah sistem perangkat lunak yang terkait dengan objek**”.