

DAFTAR PUSTAKA

- Agustyn, R. R., & Santosa, S. B. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo). *Diponegoro Journal Of Management*, 2(2), 1–8.
- Ainiyatul Mukarromah, Iswati Iswati, & Emilia Pranata. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Tanjung Decoration. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 1(3), 258–272. <https://doi.org/10.61132/jeap.v1i3.332>.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012. Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Chaniago, C. M., & Hardini, S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* (Studi Kasus Dealer Prabu Motorindo) Bina Darma Conference on Engineering Science. 199–208.
- Chaniotakis, I. E., & Lymperopoulos, C. (2009). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan promosi dari mulut ke mulut dalam industri perawatan kesehatan. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(2), 229–242.
- Cholil, F. (2009). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode *ServQual*. *Konferensi Nasional Sistem dan Informatika*. Bali.
- Fajarini, P. A. (2020). Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode *Service Quality* Dan Pendekatan Importance Performance Analysis (Ipa). *Journal of Chemical Information and Modeling*, CHAPTER 4.
- Fathoni. (2009). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan *SERVQUAL*. *Konferensi Nasional Sistem Dan Informatika*, 185–188.

- Fauzan Al-Baihaqi, M., & Faqih Rifai, A. (2019). Penerapan Paralel Cut Over Pada Pilot Conversion Untuk Konversi Sistem Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *JISKa*, 3(3), 181–193.
- Firmansyah, D. F. dan M. A. (2019). Pemasaran Jasa. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., March, 181.
- Galin, D. (2018). *Software Quality Concept and Practice*. IEEE Computer Societ, Inc.
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Justiana, H. (2000). Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan. *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1–20.
<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>.
- Kalijogo, R. F. M. (2019). Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode ServQual Dan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(03).
- Kotler dan Keller. (2012). *Marketing Management* Edisi 14, Global Edition Pearson Prentice Hall.
- Meijina Exreana Karundeng, Lucky F. Tamengkel, & Aneke Y. Punuindoong. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517.
- Mustaqbal, M. S., Firdaus, R. F., & Rahmadi, H. (2015). *PENGUJIAN APLIKASI MENGGUNAKAN BLACK BOX TESTING BOUNDARY VALUE ANALYSIS (Studi Kasus : Aplikasi Prediksi Kelulusan SNMPTN)*. *I(3)*, 31–36.

- Muttaqin, I. A. (2019). Aplikasi Diagnosa Penyakit Anjing Berbasis Web Menggunakan Metode Certainty Factor. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 3(1), 372–379.
- Nurlia. (2019). Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi/Ekspektasi Dengan Hasil Kerja). *Meraja Journal*, 2(2), 53–58.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of *Service Quality* and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- Pradana, M. F., Safar, L. O. A., & Pawitra, T. A. (2023). (Journal of Industrial and Manufacture Engineering). *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)*, 5(1), 30–40.
- Runtunuwu, J., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1803–1813. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5973>.
- Sari, R. N., & Prasetyo, A. (2022). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PT. X. *Jurnal Manajemen dan Inovasi Teknologi*, 3(2), 1–10.
- Setyawan, W., Sutoni, A., & Erfasa, N. Z. (2017). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus di Kantor PDAM Kabupaten Cianjur). *Jurnal Industrial Services*, Vol. 3(1), 80–86.
- Shaista Kamal Khan, Tabassum Azra Siddiqui, Madiha Rais. (2021). Assessing the Relationship Among *Service Quality* Dimensions in Higher Education Institution and Student Satisfaction By Applying the *ServQual* Model. *Pakistan Journal of Educational Research*, 4(4), 129–140. <https://doi.org/10.52337/pjer.v4i4.336>.

- Simamora, B. (2022). Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 84–93. <https://doi.org/10.46806/jman.v12i1.978>.
- Suardika, I. B., & Indriani, S. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* Dan Importance Performance Analysis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 5(1), 66–72.
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2010). *Service Quality* in a higher education context: An integrated model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22(5), 517-543.
- Tjiptono & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta.
- Winarno, H., & Absror (Universitas Serang Raya), T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (ServQual)* Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>.