

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Nor, Sholeh., Cicik Harini, D. (2018). *The Effect Of Service Quality Price And Trust To Customerstatisfuction User Of Transfortation Serice Online Ojek ( Study On Customer Of Gojek In Semarang City)*.
- Andrian, Sudarjo. , 2016, *Manajemen Pemasaran Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Yogyakarta : Deepublish.
- Anggraeni, S. M. N., & Yasa, K. N. N., (2012). *E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Banking*. V.16. 293-306.
- Arifin, S. (2016). *Hubungan Antara Kondisi Lingkungan Belajar di Sekolah dan Hasil Belajar IPA Siswa Kwlslas*. V. 252–261.
- Asmara, Indahingwati. , 2019, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Surabaya : CV.Jakad Publishing.
- Bambang, Jati, Kusuma., Syahrul, Karim., Yogiana, Mulyani., 2019, *Studi perbandingan Kualitas layanan Pantai Manggar dan Lamaru dikota Balikpapan dengan Metode SERVQUAL*. Balikpapan.
- Bambang, Kusbandrijo. , 2016, *Dasar – Dasar Logika*. Jakarta : Kencana.
- Choirul, Shaleh., et. al. 2013, *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*. Malang : UB Press.
- Cut, Mutiawati., et. Al. , 2019, *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA.
- Dharmawan, A. Dimas. N., & Haryanto, B, A., (2013), *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Penyetor Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang*. Vol.1 11-23.
- Didi, Pianda. , 2018, *Kinerja Guru Kompetensi Guru, Motifasi Kerja, Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Sukabumi, Jawa Barat. CV Jejak.
- Edy, Irwansyah., dan Jurike, V. Moniaga., 2014, *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Deepublish.
- Fiqih, Akbari., et. al. 2016, *Analisis Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi Diklat Berdasarkan Model SERVQUAL (Studi Kasus Pada Balai Teknologii Komunikasi Pendidikan (BTKP) DIY)*. Yogyakarta.

- Getut, Pramesti. , 2014, *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 22*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Gulla, R., Oroh Sem George, & Ferdy, R. (2015). *Analisis Harga dan Promosi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn*. V.3. 1313-1322.
- Harto, B., (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy SERVQUAL dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang)*. V.3. 20-30.
- Heria, Winduri., Hyacintha, Susanti., 2016, *The Secrets of Building a Service Organization*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Inggang, Perwangsa, Nuralam. , 2017, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang : UB Press.
- Iskandar, S, B., & Sugiharto, B., (2013), *Analisa pengaruh Faktor-faktor Service Quality terhadap Customer Satisfaction di Restoran Mr. Pancake Surabaya*. Vol.1 1-12.
- J.C Tukiman, Taruna. , 2017, *Analisis Organisasi dan Pola-Pola Pendidikan*. Semarang : Universitas Katolik Soegijapranata.
- Janti, S. (2014). *Analisis Validitas dan Reabilitas dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen*. ISSN: 1979-922X. (November), 155-160.
- Jhonatan, Sarwono. , 2011, *Buku Pintar IBM SPSS Statistik 19*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Karyanti. , 2018, *Dance Konseling*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Kesuma, P. D., (2014). *Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual*. 178-183.
- Lestari. P. A. F., (2018), *Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. V.10 179-187.
- M., Zamroni. , 2018, *Prinsip-Prinsip Hukum Pencatatan Perkawinan Di Indonesia*. Surabaya : Media Sahabat Cendikia.
- Maryono. , 2018, *Istilah-istilah dalm Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*. Qiara Media.
- Michael, Andiwijaya,. dan Josua, Tarigan,. 2011, *Ide-ide Terobosan Dahsyat Untuk Bisnis Anda*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

- Michelle, Horax., et. al. , 2017, *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual)*. Surabaya.
- Much, Nurachmad. , 2013, *Pedoman Mengurus Segala Macam Surat Perizinan dan Dokumen Secara Legal Formal*. Yogyakarta : Medpress Digital.
- Muhammad, Tajuddin., et. al. , 2016, *Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi dan Good University Governance (Sebuah Kajian Empiris di Perguruan Tinggi Swasta)*. Malang : UB Press.
- Murdianto, Y. Rochmawati, I. R. & Perdanakusuma, R., (2019). *Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode servqual (Studi Kasus Go-jek Kota Malang)*. V.3. 603-612.
- Pradipta Angga Saputra, A N. (2017) *Perancangan dan Implemetasi Survei Kepuasan Pengunjung Berbasis Web di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga*, 15, 63-71
- Purnama, A. & Sailah, I. (2017). *Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitas Melalui Metode SERVQUAL*. V.XXI. 418-433.
- Putra, S. J. M. P. I., & Arizona, E. P. I. (2016). *Pengaruh Pengetahuan Akuntansi dan Jiwa Kewirausahaan Terhadap Penggunaan Informasi Akuntansi Dalam Pengambilan Keputusan Investasi*. 29-30.
- Rachmad, Hakim. , 2010, *Buku Pintar Windows 7*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Rachman, M., & Andriyani. (2012). *Analisis Metode Servqual Pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres “ Yakin Esok Sampai ” (Studi Kasus Pada PT JNE Semarang)*. V.1. 403-414.
- Rina, Firliana., Patmi, Kasih., Heni, Siti, Sulastri., 2016. *Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*. Yogyakarta.
- Rini Dwihayani, L. F. T. (2009). *Pengaruh Profitabilitas terhadap Divenend Payout Ratio Pada Perusahaan Manufaktur Di Indonesia*. V.5. 49-54.
- Rochmad, Aldy, Purnomo., 2017, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo : CV. Wade Group.
- Sari, P. D., & Hermawan, A., (2012). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ (Studi Kasus di RS Muhammadiyah Roeman)*. V.VII. 95-104.

- Sedianingsih., Farida, Mustikawati., Nieke, P. Soetanto., 2014, *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Prenadaa Media.
- Slamet, J. (2016). *Analisis Utak Atik Google form Guna Pembuatan Kuesioner Kepuasan Pemustaka*. 21-35.
- Sri, Suci, Yuniar., Sugih, Arijanto., Gita, Permata, Liansari., 2014, *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) di PT.X. Bandung*.
- Sriyanto, Agus. (2017), *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan akademik Mahasiswa Prodi Diploma I Kepadeanan dan Cukai*. 26-38.
- Sufren., dan Yonathan, Natanael., 2013, *Mahir Menggunakan SPSS secara Otodidak*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Syahril, Chan. , 2017, *Membuat Aplikasi Database dengan PowerBuilder 12.6 dan MySQL*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Vernando., 2018. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung*.
- Wandy Rarun., 2013. *Persepsi Kualitas, Persepsi Nilai, Dan Niat Pembelian Terhadap Harga Telepon Genggam Samsung Pada Pt. Megamitra Makmur Sejahtera*. Jurnal Emba Vol.1 No.3 September 2013, Hal.1111-1119.
- Wina, Sanjaya. , 2015, *Perancangan dan Desain Sistem Pembelajaran. : Kencana*.
- Wismantoro, Y. (2013), *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. 37-48
- Yudho, Yudhanto. , 2018, *Information Technology Business Start-Up Ilmu dasar merintis strat-up berbasis teknologi informasi untuk pemula*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Yusri. , 2016, *Ilmu Pragmatik dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*. Yogyakarta : Deepublish.