

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. D. S. Watie, “Komunikasi dan Media Sosial (Communications and Social Media),” *J. Messenger*, vol. 3, no. 2, p. 69, 2016, doi: 10.26623/themessenger.v3i2.270.
- [2] B. Harto, D. Jurusan, S. Informasi, S. Tinggi, M. Informatika, and D. Komputer, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang),” *J. TEKNOIF*, vol. 3, no. Vol.3 No.1, pp. 20–30, 2015.
- [3] N. Nana Yulia Fitri, “Analisis Dan Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Guru Dengan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (Saw) Pada Smk Yadika Jambi,” *Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 318–326, 2017.
- [4] H. A. Maith, “Analisis Laporan Keuangan Dalam Mengukur Kinerja Keuangan Pada Pt. Hanjaya Mandala Sampoerna Tbk.,” *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 3, pp. 619–628, 2013, doi: 10.35794/emba.v1i3.2130.
- [5] S. Rochman and Z. Hartoyo, “Analisis High Order Thinking Skills (Hots),” *SPEJ (Science Phys. Educ. Journal)*, vol. 1, no. 2, 2018.
- [6] M. Jazuli, D. Samanhudi, and Handoyo, “Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ,” *Juminten J.*

Manaj. Ind. dan Teknol., vol. 01, no. 01, pp. 67–75, 2020.

- [7] U. Habibah and Sumiati, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura,” *J. Ekon. , Bisnis Entrep.*, vol. 1, no. 1, pp. 31–48, 2016.
- [8] L. P. Sinambela, “Profesionalisme Dosen Dan Kualitas Pendidikan Tinggi,” *J. Popul.*, vol. 2, no. 4, pp. 579–596, 2017.
- [9] Gulla Rendy, O. G. Sem, and R. Ferdy, “Persepektif Manajemen dan Pemasaran Konteporer,” *Anal. Harga ,Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keupasan Konsum. pada Hotel Manad. Grace INN*, vol. 3, no. 1, pp. 1313–1322, 2012.
- [10] A. F. Bilgies, “Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo,” *Ekonika J. Ekon. Univ. kadiri*, vol. 1, no. 1, pp. 78–90, 2017, doi: 10.30737/ekonika.v1i1.7.
- [11] S. Putro, H. Samuel, and R. Brahmana, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya,” *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2014, [Online]. Available: <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>.
- [12] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, “Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha BHakti,” *Apl. Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha BHakti*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014, [Online]. Available: <http://jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/view/114/138>.

- [13] U. Al Faruq, "Rancang Bangun Aplikasi Rekam Medis Poliklinik Universitas Trilogi," *J. Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 1017–1027, 2015, doi: 10.26555/jifo.v9i1.a2043.
- [14] A. Purba, "Perancangan Aplikasi Peramalan Jumlah Calon Mahasiswa Baru yang mendaftar menggunakan Metode Single Exponential Smoothing (Studi Kasus: Fakultas Agama Islam UISU)," *J. Ris. Komput.*, vol. 2, no. 6, pp. 8–12, 2015.
- [15] A. F. Anggraini, N. Erviana, S. Anggraini, and D. D. Prasetya, "Aplikasi Game Edukasi Petualangan Nusantara," *Pros. SENTIA*, vol. 8, pp. 168–172, 2016, [Online]. Available: <http://sentia.polinema.ac.id/index.php/SENTIA2016/article/download/35/30>.
- [16] M. Irsan, "Rancang Bangun Aplikasi Mobile Notifikasi Berbasis Android Untuk Mendukung Kinerja Di Instansi Pemerintahan," *J. Penelit. Tek. Inform.*, vol. 1, no. 1, pp. 115–120, 2015, [Online]. Available: <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/view/9984/9752>.
- [17] R. Muzawi, Y. Efendi, and W. Agustin, "Sistem Pengendalian Lampu Berbasis Web dan Mobile | SATIN - Sains dan Teknologi Informasi," *J. Homepage Http://Jurnal.Stmik-Amik-Riau.Ac.Id*, vol. IV No.1, no. 1, p. 35, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.stmik-amik-riau.ac.id/index.php/satin/article/view/292>.
- [18] D. P. Sari and A. Harmawan, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus Di Rs Muhammadiyah Roemani)," *J@Ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 7, no. 2, pp. 95–

104, 2013, doi: 10.12777/jati.7.2.95-104.

- [19] D. P. Kesuma, “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual,” *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2014.
- [20] N. L. A. K. Y. Sarja, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual,” *J. Sist. dan Inform.*, vol. 12, no. 2, pp. 19–25, 2018.
- [21] H. Santoso, “Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-Qfd,” *J@ti Undip - J. Tek. Ind. Univ. Diponegoro*, vol. 1, no. 1, pp. 85–106, 2012, doi: 10.12777/jati.1.1.85-106.
- [22] S. Khansa, U. Farras, J. Saragih, and W. Kurniawan, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Seksi Workshop Dengan Pendekatan Servqual - Six Sigma,” pp. 27–32, 2018.
- [23] M. M. Ulkhaq and M. P. Br. Barus, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera,” *J. Sist. dan Manaj. Ind.*, vol. 1, no. 2, p. 61, 2017, doi: 10.30656/jsmi.v1i2.365.
- [24] G. A. . A. D. P. Wayan Asdita Adi, Made Sadha, Suardikha, “PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN PENGGUNA SIMDA PADA KINERJA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH,” vol. 6, pp. 2587–2616, 2017.
- [25] A. S. Maulana, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. TOI,” *J. Ris. Manaj. dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 4, no. 1, pp. 37–44, 2019, doi: 10.36226/jrmb.v4i1.240.

- [26] A. Wibowo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen,” *J. Ilmu Manaj.*, vol. 11, no. 2, pp. 67–81, 2014, doi: 10.21831/jim.v11i2.11765.
- [27] D. dan S. Maisaroh, *Metode Penelitian Pendidikan*. 2017.
- [28] J. A. Publik *et al.*, “DI PUSKESMAS CIBITUNG KABUPATEN SUKABUMI THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN CIBITUNG ’ S COMMUNITY HEALTH CENTER OF SUKABUMI REGENCY primer yang merupakan salah satu di terapkannya Standar Pelayanan Minimal Cibitung Kabupaten Suka,” vol. 5, 2019.
- [29] N. Melinda and A. Lazwardi, “Kemampuan Disposisi Matematis Siswa Pada Pembelajaran Daring Di Masa Pandemi Covid-19,” *Konf. Nas. Pendidik. I*, pp. 59–65, 2020.
- [30] L. Sularto, “Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data Di Indonesia Menggunakan Metode Servqual Analysis of Data Provider Services Quality in Indonesia Using,” vol. 7, no. 2, 2020, doi: 10.25126/jtiik.
- [31] A. K. D. Ayu Nadya Fitrotin, Ary Iswahyudi, “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI E-COMMERCE SHOPEE DI PAMEKASAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL,” vol. 2019, no. Sehati, 2019.

- [32] A. F. Ramadhan and D. Amanda Zuliestiana, “Analisis Pemanfaatan Youtube Sebagai Social Media Marketing Go-Jek Dalam Mempengaruhi Minat Beli Dan Loyalitas Terhadap Brand,” *J. Mitra Manaj.*, vol. 3, no. 4, pp. 273–285, 2019, [Online]. Available: <http://e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/125/69>.
- [33] U. Ibn, K. Bogor, U. Ibn, K. Bogor, U. Ibn, and K. Bogor, “Pengaruh Pengendalian Internal Pemberian Kredit Terhadap Kredit Bermasalah Pengaruh Pengendalian Internal Pemberian Kredit Terhadap Kredit Bermasalah,” pp. 27–36.
- [34] P. B. Eka Novita Sari, Hendra Nazmi, “PENGARUH PENGAWASAN, KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. LUNADORII UTAMA INDONESIA,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [35] I. Ispandi, R. Ramadan, R. K. Atmaja, and A. Sudradjat, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Backpacker Jakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual,” *REMIK (Riset dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komputer)*, vol. 4, no. 2, p. 32, 2020, doi: 10.33395/remik.v4i2.10527.
- [36] S. F. Handayani, U. M. Sukabumi, H. Jual, and B. Promosi, “Jurnal Indonesia Sosial Sains,” vol. 1, no. September, pp. 132–141, 2020.
- [37] ilham U. Zamani, D. Sunarto, and andrian I. Mastan, “Analisis Pengaruh Kualitas Website PT Badak Issn 2338-137X,” vol. 5, no. 11, pp. 1–8, 2016, [Online]. Available:

<https://jurnal.dinamika.ac.id/index.php/jsika/article/view/1387>.

- [38] A. Fitri Boy, “Implementasi Data Mining Dalam Memprediksi Harga Crude Palm Oil (CPO) Pasar Domestik Menggunakan Algoritma Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Dinas Perkebunan Provinsi Sumatera Utara),” *J. Sci. Soc. Res.*, vol. 4307, no. 2, pp. 78–85, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>.
- [39] sri bulkia, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA,” pp. 49–58.
- [40] Vernando, “Pengaruh citra merek, kualitas produk, dan promosi produk terhadap keputusan pembelian smartphone samsung,” *Pengaruh Citra Merk Kualitas Prod. Dan Promosi Prod. Terhadap Keputusan Pembelian*, 2018.
- [41] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan, D. Andreas, and H. Tannady, “Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA,” *Pros. Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, pp. 1–9, 2019.
- [42] R. R. Ranas and A. Mansur, “Analisis dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan Serqual dan Diagram Kartesius (Studi Kasus di Hotel Kombokarno),” *Telaah Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 119–132, 2013.
- [43] I. O. Widjoyo, L. J. Rumambi, and Y. S. Kunto, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat Surabaya,” *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–12, 2013.
- [44] Y. Efendi, “Performance Kinerja Dosen Di Lingkungan Universitas Riau

Kepulauan Ditinjau Dari Aspek Supervisi Dekan Pada Tahun Akademik
2012-2013,” *J. Dimens.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–7, 2016, doi:
10.33373/dms.v3i1.107.