

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. S. Lubis and N. R. Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam,” *J. Appl. Bus. Adm.*, vol. 1, no. 2, pp. 232–243, 2018, doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.
- [2] E. Firdian and P. Budi, “Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT . PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang,” *J. Ilmu Pengetah. Rekayasa*, vol. 13, no. 3, pp. 51–60, 2012, [Online]. Available: <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/ft1/article/view/1129>.
- [3] I. Nurjanatin, G. Sugondo, and M. M. Manurung, “Analisis Kesalahan Peserta Didik Dalam menyelesaikan Soal Cerita Padamateri Luas Permukaan Balok Di Kelas Viii – F Semester Ii Smp Negeri 2 Jayapura,” *J. Ilm. Mat. dan Pembelajarannya*, vol. 2, no. 1, pp. 22–31, 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] I. Adhitya Wulanata Chrismastianto, “Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia,” *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 20, no. 1, pp. 133–144, 2017, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/190864220.pdf>.

- [6] P. Apriyanti, D. Surya, U. Sultan, and A. Tirtayasa, “Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening,” no. 2013, 2015.
- [7] 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>.
- [8] S. Rohayah, G. W. Sasmito, and O. Somantri, “Aplikasi Steganografi Untuk Penyisipan Pesan,” *J. Inform.*, vol. 9, no. 1, 2015, doi: 10.26555/jifo.v9i1.a2038.
- [9] S. Zein, L. Yasyifa, R. Khozi, E. Harahap, F. Badruzzaman, and D. Darmawan, “Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS,” *J. Teknol. Pendidik. dan Pembelajaran*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2019.
- [10] H. Winarno and T. Absor, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering,” *J. Manaj. Ind. dan Logistik*, vol. 1, no. 2, pp. 146–160, 2018, doi: 10.30988/jmil.v1i2.15.
- [11] M. Noer, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA GO-RIDE DI KOTA JAMBI DENGAN METODE SERVQUAL,” 2019.

- [12] 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.
- [13] L. R. Noer, "ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI ITS SURABAYA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," vol. 2, no. 1, pp. 35–43, 2016.