

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. P. Kesuma, "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual," *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2017.
- [2] B. A. S. Nandari, "Pembuatan Website Portal Berita," *Indones. J. Netw. Secur.*, vol. 3, no. 3, pp. 1–14, 2014.
- [3] H. Mujiati and Sukadi, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun," *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 9330, no. 2, pp. 1–6, 2016.
- [4] N. Prasastono and S. Y. F. Pradapa, "Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken," *Din. Kepariwisata*, vol. 11, no. 2, pp. 13–23, 2012.
- [5] B. Suzanto, "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar," *J. Ekon. Bisnis Entrep.*, vol. 5, no. 1, pp. 28–44, 2012, [Online]. Available: <http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3>.
- [6] L. R. Noer, "Pt Pos Indonesia Persero Kantor Wilayah Surabaya Selatan Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," pp. 1–8, 2016.
- [7] I. Fahmi, "Manajemen Produksi dan Operasi," vol. 15, no. 1, pp. 1–10, 2014.
- [8] T. Elektro, U. Sam, R. Manado, J. K. B. Manado, K. Mobile, and P. Pelanggaran, "Aplikasi Pelaporan Pelanggaran dan Pelayanan Publik di Lingkungan Universitas Sam Ratulangi Berbasis Mobile," *J. Tek. Inform.*, vol. 15, no. 2, pp. 145–154, 2020, doi: 10.35793/jti.15.2.2020.29535.
- [9] I. Rezaldy and N. Trianasari, "Effect of User Experience on Customer Satisfaction in iflix Application Users," *e-Proceeding Manag.*, vol. 6, no. No.1 April 2019, p. 491, 2019, [Online]. Available: https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/148878/jurnal_eproc/pengaruh-user-experience-terhadap-customer-satisfaction-pada-pengguna-aplikasi-iflix-the-effect-of-user-experience-on-customer-satisfaction-in-iflix-application-users.pdf.
- [10] Muzakiyah, S. H. A. Syukri, and I. Setyaningsih, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa," *Ilm. Tek. Ind.*, vol. 10, no. bisnis intelligent, pp. 95–100, 2012.
- [11] R.A Nurlinda, "Pengaruh Customer Satisfaction Strategy Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen," *Forum Ilm.*, vol. 10, no. 2, pp. 172–181, 2013.
- [12] D. A. N. Harga *et al.*, "Pendahuluan."
- [13] D. P. Kesuma, "ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEB PERGURUAN TINGGI XYZ MENGGUNAKAN SERVQUAL,"

- pp. 178–183, 2014.
- [14] P. Program, S. Teknik, and M. Universitas, “IMPROVING THE QUALITY OF STUDENT SERVICES USING SERVQUAL,” pp. 1–11.
- [15] 1985 Parasuraman et al, “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan,” *J. Media Ekon.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–20, 2015.
- [16] E. Suwandi, F. H. Imansyah, and H. Dasril, “Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome,” *J. Tek. Elektro*, p. 11, 2018.
- [17] 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.
- [18] B. J. Kusuma, S. Karim, and Y. Mulyani, “Studi Perbandingan Kualitas Layanan Pantai Manggar dan Lamaru di Kota Balikpapan dengan Metode SERVQUAL,” *JSHP J. Sos. Hum. dan Pendidik.*, vol. 3, no. 1, pp. 29–38, 2019, doi: 10.32487/jshp.v3i1.543.
- [19] I. S. S. Situmorang and F. Nasari, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Spa Dengan Servqual (Studi Kasus: Pt. Royal Amadeus),” *SENSITIF Semin. Nas. ...*, no. December 2018, pp. 521–528, 2019, [Online]. Available: <https://ejurnal.diponegoro.ac.id/index.php/sensitif/article/view/360>.
- [20] S. N. Sidabutar, “Peningkatan Kualitas Layanan Mahasiswa Dengan Pendekatan Servqual Dan Lean Six Sigma (Study Kasus Pada Program Studi Teknik Mesin Universitas Balikpapan),” *Transmisi*, vol. Vol-XII Ed, pp. 35–44, 2016.
- [21] A. R. P. Yoga Murdianto, Retno Indah Rochmawati. “Analisis pengaruh layanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL (studi kasus Go-Jek Kota Malang),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Kompul.*, vol. 3, no. 1, pp. 603-612, 2019.
- [22] I. S. Adhy Purnama, “PENINGKATAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIHAN JURNAL BERKUALITASMELALUI METODE SERVQUAL,” vol. XXI, no. 184, pp. 418-433, 2017.
- [23] M. M. Muhlas, Aang Kisnu Darmawan, “ANALISA KUALITAS LAYANAN AKADEMIK IAIN MADURA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE SERVQUAL,” vol. 2018, no. Sehati, 2018.
- [24] F. N. Ira Susi Susanti Situmorang, “Analisis kepuasan konsumen terhadap layanan spa dengan servqual (studi kasus : pt. royal amadeus),” no. December 2018, pp. 521-528.
- [25] A. K. D. Ayu Nadya Fitrotin, Ary Iswahyudi, “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI ECOMMERCE SHOPEE DI PAMEKASAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL,” vol. 2019, no. Sehati, 2019.

- [26] F. D. Bahiyyah, "Analisis Kualitas Layanan Akademik Madrasah Dengan Metode Servgual Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan," pp. 1-10, 2019.
- [27] Deewar Mahesa, "Analisis Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Moderating," 2010.
- [28] D. A. N. W. Deva Nur Fauziah, "Pengukuran kualitas layanan bukalapak.com terhadap kepuasan konsumen dengan metode webgual 4.0," vol. 3, no. 2, pp. 173-180, 2018.
- [29] M. Dhamayanti, A. D. Rachmawati, N. Arisanti, E. P. Setiawati, V. K. Rusmi, and N. Sekarwana, "Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Skrining Kekerasan terhadap Anak 'ICAST-C' versi Bahasa Indonesia," *J. Keperawatan Padjadjaran*, vol. 5, no. 3, pp. 281-289, 2018, doi: 10.24198/jkp.v5i3.650.
- [30] DYAH NIRMALA ARUM JANIE, *STATISTIK DESKRIPTIF & REGRESI LINIER BERGANDA DENGAN SPSS*. 2012.
- [31] I. Y. Rinnaya, R. Andini, and A. Oemar, "Pengaruh Profitabilitas, Rasio Aktivitas, Keputusan Pendanaan, Keputusan Investasi Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Tahun 2010-2014)," *J. Account.*, vol. 2, no. 2, pp. 1—18, 2016.
- [32] F. R. Rendy Gulla, Sem George Oroh, "Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel manado grace inn," vol. 3, no. 1, pp. 1313-1322, 2015.
- [33] V. Sahfitri, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN SERVOUAL METHODE," no. 12, pp. 105—114.
- [34] B. Rika, A. Febrilia, and D. U. Setyawati, "WORKSHOP PENGOLAHAN DATA MENGGUNAKAN SPSS BAGI," vol. 3, pp. 232–239, 2020.
- [35] P. S. Matematika, U. I. Bandung, P. Studi, T. Pendidikan, and U. P. Indonesia, "Pengolahan dan analisis data kuantitatif menggunakan aplikasi spss," vol. 4, pp. 1–7, 2019.
- [36] Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- [37] Syofian Siregar. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Manual & SPSS*. Jakarta: Fajar Pratama Mandiri.