

DAFTAR PUSTAKA

- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. Bin, Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). *Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. Journal of Urban Management, August 2020*, 1–13.
- Alimul Hidayat, A. (2011). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Dinçer, H., Yüksel, S., & Martínez, L. (2019). *Analysis of balanced scorecard-based SERVQUAL criteria based on hesitant decision-making approaches. Computers and Industrial Engineering, 131*(March), 1–12.
- Halim, F., Zukhruf, A., Kurniullah, K., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Sisca, S., Simarmata, H. M. P., Permadi, L. A., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). *Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce tokoe Effect of e-service quality on customer satisfaction on tokoe e-commerce site. 13*(1), 55–62.
- Luke, R., & Heyns, G. J. (2020). *An analysis of the quality of public transport in Johannesburg, South Africa using an adapted SERVQUAL model. Transportation Research Procedia, 48*(2019).
- Mehrotra, D., & Bhartiya, S. (2020). *Results of mapping patients expectation using SERVQUAL. Journal of Healthcare Quality Research, 35*(6), 381–390.
- Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (2014). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, 1*(3), 221–231.
- Nurdianti, R. R. S., & Suhendra. (2019). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Melalui Metode Service Quality (Servqual) Pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi. Jurnal Siliwangi : Seri Pendidikan, 5*(1).
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). *Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT SUCOFINDO (PERSERO). Jurnal Teknik Industri UNDIP, IX*(1), 8–9.
- Rahardjo, B., Angelica, S., Winoto, I., Bunardi, N., & Tangradi, E. C. (2018). *Peningkatan Kualitas Customer Service Telkomsel Surabaya Dengan Metode Service Quality. Spektrum Industri, 16*(2), 157.
- Rodiah, R., & Indrawati, I. (2019). *Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di SMP Negeri 3 Rancaekek, Rekayasa Industri Dan Mesin (ReTIMS), 1*(1), 62–68.

- Siyoto, S., D., & Sodik., M. A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian Dr. Sandu Siyoto, SKM, M.Kes M. Ali Sodik, M.A. 1. *Dasar Metodologi Penelitian*, 1–109.
- Sugiyono, (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Penerbit Alfabeta
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Cetakan ke-26. Penerbit Alfabeta
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction* -Edisi 5. Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service Quality & Customer Satisfaction* -Edisi 4. Penerbit ANDI.
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay*. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 68.
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). *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), 146–160.
- Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa Edisi ke 2. In Indeks. Indeks Jakarta.

