

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, D. (2021). *Situasi Terkini Perkembangan Coronavirus Disease (COVID-19)* 16 November 2021. <https://Infeksiemerging.Kemkes.Go.Id>.
<https://Infeksiemerging.Kemkes.Go.Id/Situasi-Infeksi-Emerging/Situasi-Terkini-Perkembangan-Coronavirus-Disease-Covid-19-16-November-2021>
- Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar.
- Bao, Y., Sun, Y., Meng, S., Shi, J., & Lu, L. (2020). 2019-Ncov Epidemic: Address Mental Health Care To Empower Society. *The Lancet*, 395(10224), E37–E38.
- 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, 1–12.
- Disdikpora, A. (2014). *Definisi Pendidikan Menurut UU No.20 Th 2003*. <https://Disdikpora.Bulelengkab.Go.Id>.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 82.
- Esmailpour, J., Aghabayk, K., Abrari Vajari, M., & De Gruyter, C. (2020). Importance – Performance Analysis (IPA) Of Bus Service Attributes: A Case Study In A Developing Country. *Transportation Research Part A: Policy And Practice*, 142(October), 129–150.
- Harianja, D. D., Rahmawati, R., & Mukid, M. A. (2015). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro. *Jurnal Gaussian*, 4(1983), 775–784.
- Industri, J. T. (2014). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel “ X ” Berdasarkan Hasil Matrix (Studi Kasus Di Bengkel AHASS PD . Sumber Motor Karawang)*. 01(03), 221–231.

- Lizarelli, F. L., Osiro, L., Ganga, G. M. D., Mendes, G. H. S., & Paz, G. R. (2021). *Integration of Servqual , Analytical Kano , and Qfd Using Fuzzy Approaches To Support Improvement Decisions In An Entrepreneurial Education Service*. *Applied Soft Computing*, 112, 107786.
- Luke^a, R., & Heyns^a, G. J. (2020). *Sciencedirect Sciencedirect An Analysis Of The Quality of Public Transport In Johannesburg , South Africa Using An Adapted Servqual Model*. *Transportation Research Procedia*, 48(2019), 3562–3576.
- Margareta, P. A., & Wahyuni, H. C. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelatihan Di Training Centre Melalui Integrasi Metode Service Quality (Serqual) Dan Quality Function Deployment (Qfd) Study Kasus Pada Pt. Xyz. J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 11(3), 167.
- Markazi-Moghaddam, N., Kazemi, A., & Alimoradnori, M. (2019). *Informatics In Medicine Unlocked Using The Importance-Performance Analysis To Improve Hospital Information System Attributes Based On Nurses ' Perceptions*. *Informatics In Medicine Unlocked*, 17(July), 100251.
- Muhadi, U. W., Setiawan, W., & Wadi, S. (2017). *Sekolah Menengah Atas Dari Masa Ke Masa*. Direktorat Pembinaan SMA.
- Oktamala, S., Zuraidah, E., & Nusamandiri, U. (2021). *Metode Servqual*. 8(2).
- Prihastono, E. (2012). *Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web*. *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*, 6(1), 14–24.
- Riyanto, A. H., & Riyanto, B. (2015). *Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. 11(4), 391–402.
- Riyanto, A. H., & Riyanto, B. (2021). *Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu Xl Di Manado Influence Of Product Quality , Service Quality , And Product Price On Xl Card User Customer Satisfaction In Manado Jurnal EMBA Vol 1 Juni 2021 , Hal . 331 - 340*. 331–340.

- Rosyidah, H., Wuryandari, T., & Rusgiyono, A. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv*. Jurnal Gaussian, 4(4), 885–894.
- Suharta, T. (2017). *Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah*. Jurnal Evaluasi Pendidikan, 8(2), 117–125.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Syahidan, M. I., Herbowo, A. B., & Wulandari, S. (2015). *Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Analisis Kebutuhan Pelanggan Pospay Kota Bandung Menggunakan Servqual, Model Kano, Dan Teknik Triangulasi*. Jurnal Rekayasa Sistem & Industri (JRSI), 2(01), 60–64.
- Tjiptono, F. Dan G. C. (2007). *Service, Quality, And Satisfacation*. Andi Offset.
- Viner, R. M., Russell, S. J., Croker, H., Packer, J., Ward, J., Stansfield, C., Mytton, O., Bonell, C., & Booy, R. (2020). *School Closure And Management Practices During Coronavirus Outbreaks Including COVID-19: A Rapid Systematic Review*. The Lancet Child And Adolescent Health, 4(5), 397–404.
- Wahyuningtias, D., Putranto, T. S., & Kusdiana, R. N. (2014). *Uji Kesukaan Hasil Jadi Kue Brownies Dan Tepung Gandum Utuh Landasan Teori*. 57–65.
- Wibisono, A., & , S. (2016). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Performance*. Jurnal Bisnis & Akuntansi. 6(2), 32.
- Yusup, F., Studi, P., Biologi, T., Islam, U., & Antasari, N. (2018). *Uji Validitas Dan Reliabilitas*. 7(1), 17–23.
- Zankie. (2018). *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Service Quality (Servqual)*.