

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdu, (2006). "Analisis Statistik Dengan Program SPSS" Palembang: Noer Fikri Offset.
- Djoko Setyo H, "Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Tingkat Kepuasan Peserta Askes Melalui Pendekatan".
- Djunaidi, Tri Hariyanto. "Jurnal Ilmiah Teknik Industri Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Fuzzy Service Quality* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan" Vol. 4, No. 3.
- Fahtoni, "Jurnal Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual, Palembang, Sumatera Selatan."
- Hastuti, Nasri. Jurnal Manajemen dan Akutansi Vol.3 No.3, Desember 2014. "Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang".
- Iswari, Wiranatha, Satriawan (2015), "Jurnal Rekeyasa Dan Manajemen Agroindustri Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Jasa Dengan Menggunakan Metode *Importance Perfomance Analysis*" ISSN: 2503-488X, Vol.3.No.3. September 2015 (51-60).
- Kesuma (2014), "Seminar Nasional Informatika 2011 " Analisis Kualitas Layanan Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Metode Servqual, Palembang, Sumatera Selatan."
- Khaliq." *Journal Of Management And Business* Vol.2 No.1, Juni 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan".
- Lissa, Bambang, (2016). "Jurnal Peningkatan Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya".
- Lubis, Andayani." *Journal Of Business Administration* Vol.1 No.2 , September 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*SERVICE QUALITY*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam".

- Marlindawati, “Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI) 2013 Yogyakarta, 15 Juni 2013 Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan *Servqual Method*, Palembang, Sumatera Selatan” ISSN: 1907 - 5022.
- Meriastuti, Deasy, “Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer, 02, April - Juni 2012, Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment*, Jakarta” Vol. 01.
- Nandang I, Putri Agnes Sulistra, Jurnal Matrik, “Analisa Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Jasa *Travel And Tour* Pada PT Denar Pesona Menggunakan Metode *Fuzzy Servqual*” Vol.18 No.2 (Mei) 2019 Hal 192-201.
- Neni, Sugiono, Dewi Dewi Hardiningtyas . Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri VOL. 3 NO. 2 “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan”.
- Paramitasari “Jurnal Manajemen Magister Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual* di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung” Vol 02. No.01, Januari 2016.
- Parasuraman, A. Zeithamal, V.A., & Berry, Leonardo L, 1985, *A Conceptual Model Of Service Quality And It's Implications For Future Research. Journal Of Marketing*, 49,41-50.
- Panjaitan, Yulianti. Jurnal Manajemen Vol.11 No.2, September 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”.
- Reza, Iredho, (2016). “Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif Kualitatif Dan Kombinasi ” Palembang: Noer Fikri Offset.
- Rahareng, Relawan. Jurnal AdBispreneur Vol.2 No.2, Agustus 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)”.
- Syukri (2014), “Penerapan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja, Jogjakarta” 13(2), Des2014.
- Siregar (2006), “Jurnal Sistem Teknik Industri, Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Index Potential Gain Value (PGCV)* Di PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan, Medan Sumatera Utara ” Volume 7, No. 4 Oktober 2006.
- Sirait.”*Journal Digest Marketing* Vol.3 No.1 , Januari – Juli, 2018. “Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (*The Effect of Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction*)”.

Susepti, Hamid, Kusumawati. Jurnal Administrasi Bisnis Vol.50 No.5, September 2017.  
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel  
(Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)”.

Supranto, J, (2015). “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan” Jakarta: PT Asdi  
Mahasatya.

Tjiptono, Fandy, (2011). “*Service, Quality dan Satisfaction*” Yogyakarta: Andi

Undang-Undang Nomor. 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan.