

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, F. W., Riadi, S., & Kholil, M. (2015). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI PT. X DENGAN METODE SERVICE QUALITY. *Teknik Industri*, 10.
- Astuti, H. J. (2007). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). *Journal Media Ekonomi*, 20.
- Farminta, V., Mujiharjo, S., & Susena, K. C. (2015). QUALITY SERVICES ANALYSIS OF SPORT SERVICES INDUSTRY BY SERVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD. *Jurnal Agroindustri*, 5(1), 57–74. <https://doi.org/10.31186/j.agroind.5.1.57-74>
- Febriyanto. (2011). ANALISIS GAP HARAPAN DAN KINERJA BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG TAMAN NASIONAL WAY KAMBAS DI LAMPUNG TIMUR. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 02.
- Kuntag, J. R. (2012). Model Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Parasuraman et al. Diambil 22 Maret 2019, dari <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html>
- Muchamad, M., Handoyo, & Ernawati. (2016). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Ervqual) Fuzzy Di Pt. Pos Indonesia Sidoarjo. *Prodi Teknik Industri*.
- Nurwulan, F. A., Desrianty, A., & Fitria, L. (2014). ANALISIS PELAYANAN JASA PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DKI JAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY. 13.
- Panca, A. (t.t.). Info Terbaru Biaya Administrasi di Bank Mandiri. Diambil 20 Januari 2019, dari Daftar Harga & Tarif website: <https://harga.web.id/biaya-administrasi-bank-mandiri.info>
- Profil Perusahaan. (t.t.). Diambil 20 Januari 2019, dari <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>
- Regar, R., Areros, W. A., & Rogahang, J. J. (2016). ANALISIS PEMBERIAN KREDIT MIKRO TERHADAP PENINGKATAN NASABAH STUDI PADA PT. BANK SULUTGO CABANG MANADO. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12.
- Sugijanto, & Surabagiarta, I. K. (2016). Analisis Tingkat Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano dan Importance

Performance Analysis (IPA) (Studi Pada Rumah Makan Mie Setan).
Jurnal Ekonomi.

Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)* □. 02, 11.

Widi E, R. (2011). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DALAM PENELITIAN EPIDEMIOLOGI KEDOKTERAN GIGI. *Jurnal Fakultas Kedokteran Gigi*.

Yulianti, Y. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI UNY. *PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI*, 241.