

DAFTAR RUJUKAN

- Wenda Wahyu Christiyanto; Benih Hartanti. 2018. "Kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan Jalan Tol Ruas ABC yang dikelola oleh PT.XYZ", Jurnal COMVICE, 2018. ISSN 2615-8507, Vol 2 No 1.
- Rian Vebrianto; Musa Thahir; Zelly Putriani; Ira Mahartika; Aldeva Ilhami; D Diniya. 2020. "Mixed Methods Research: Trends and Issues in Research Methodology", Jurnal Bedelau, 2020. Journal of Education and Learning, 63-73.
- Hon Liung; Tantri Yanuar Rahmat Syah. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Moderasi Harga", Jurnal Ekonomi, 2017. Volume 8 Nomor 2.
- Sinollah; Masruro. 2019. "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan", Jurnal Dialektika, 2019. Volume 4, Nomor 1.
- Fitria Murbarani; Stefanus Supriyanto. 2014. "Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Brady And Cronin Di Poli Anak", Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 2014. Volume 2, Nomor 1.
- Abdurrahman; Nurul Hidayati Indra Ningsih; Oktriliani Gelora Jehadiani. 2019. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram", Jurnal JIAP, 2019. ISSN 2615-5826, Volume 7, Nomor 1.
- Kusmara Jiwantara; Agung Sutrisno; Johan S. C. Neyland. 2012. "Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara", Jurnal Online Poros Teknik Mesin Unsrat, 2012.
- Pandu Andre Harlan. 2014. "Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bess Finance", Universitas Diponegoro, Semarang.
- Dewi Rahmawati; Hilmi Aulawi; Rina Kurniawati; Tiara Fitria Sari. 2023. "Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (servqual) Dengan Metode Zone Of Tolerance (ZOT) Dan Kano Pada Pet World", Jurnal Teknik Industri, 2023. Volume 18, Nomor 1.

- M. Ibnu Khaldun; Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si. “ *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada PO. Sindoro Satriamas Semarang*”, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Indra Wahyu Dianto. 2013. “*Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta*”, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Ishak Yunus, Ir. Drs. ST. MT., 2018. “*Teknik Penulisan Ilmiah Yang Sesuai Ejaan Bahasa Indonesia Yang Disempurnakan*”, TS.FT.UBD, Palembang.
- Martina Theresia Silalahi. 2010. “*Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa*”, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Muchamad Mustofa; Handoyo dan Dira Ernawati. “*Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (servqual) Fuzzy di PT. Pos Indonesia Sidoarjo*”, Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jawa Timur.
- Wulan Novita Arqom. 2019. “*Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Air Kapal Pada Perusahaan Pelabuhan Indonesia*”, Universitas Bina Darma, Palembang.
- R. A. Rachman, D. Sugiana, and H. Rohanda, “*Strategi Sukses Transformasi Perpustakaan Desa Berbasis Inklusi Sosial untuk Strategi Sukses Transformasi Perpustakaan Desa Berbasis Inklusi Sosial untuk Masyarakat Sejahtera (Studi Pada Perpustakaan Desa Gampingan Gemar Membaca Malang,*” Semin. Nas. MACOM III Univ. Padjadjaran 2019 “*Communication Inf. Beyond Boundaries*” Strateg., no. Februari, pp. 907–918, 2019.
- M. Kesuma, D. Fitria, and A. U. Albab Al Umar, “*Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pattaya Corner Kota Salatiga,*” J. Ilm. Manaj. Ubhara, vol. 3, no. 1, p. 13, 2021, doi: 10.31599/jmu.v3i1.845.
- L. L. Berry and A. Parasuraman, “*Listening to the customer--the concept of a service-quality information system.*” 1997.
- F. Murbarani and S. Supriyanto, “*Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Brady and Cronin Di Poli Anak,*” J. Adm. Kesehat. Indones., vol. 2, no. 1, pp. 22–31, 2014.
- M. A. Alanezi, A. K. Mahmood, and S. Basri, “*E-government service quality: A qualitative evaluation in the case of Saudi Arabia,*” Electron. J. Inf. Syst.

Dev. Ctries., vol. 54, no. 1, pp. 1–20, 2012, doi: 10.1002/j.1681-4835.2012.tb00382.x.

Wibowo and Priansa, “*Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*,” Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabeta, 2017.

Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*,” Bandung: Alfabeta, 2017.

Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,” Bandung Alf. CV, 2017.

Wigiyanto, “*Hubungan antara Kualitas Layanan dan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia*,” Calyptra, vol. 2, no. 2, pp. 1–12, 2018.

P. Kotler and G. Amstrong, “*Prinsip-Prinsip Pemasaran*,” 2008.

S. Parasuraman and C. A. Simmers, “*Type of employment, work-family conflict and well-being: A comparative study*,” J. Organ. Behav., vol. 22, no. 5, pp. 551–568, 2001, doi: 10.1002/job.102.

