

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Emmywati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 1(3), 184–191.
- Fadilah, R. Y., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5, 1–17.
- Fonseca, F., Pinto, S., & Brito, C. (2010). Service quality and customer satisfaction in public transports. *International Journal for Quality Research*, 4(2), 125–130. Retrieved from file:///C:/Users/User/Downloads/Service\_Quality\_and\_Customer\_Satisfaction\_in\_Public\_Transports\_\_2010\_.pdf
- Harianja, D. D. (2015). 1, 2, 3, 4(1983), 775–784.
- Herwanto, D. (2013). Improving the Service Quality By Using Importance Performance Analysis and House of Quality in Smk Plus Laboratorium. *International Journal of ...*, 2(3), 49–57. Retrieved from [http://eaas-journal.org/survey/userfiles/files/6\\_Industrial\\_Engineering.pdf](http://eaas-journal.org/survey/userfiles/files/6_Industrial_Engineering.pdf)
- Meriastuti giting, deasy indriyani halim. (2012). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). *Teknik Dan Ilmu Komputer*, 1(Bisnis Intelligent), 182–195.
- Naik, C. N. K. (2010). Service Quality ( Servqual ) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing Introduction - Measures of Service Quality, 16(2), 231–243.
- Nugraha, Lutfi; Yuniar; Harsono, A. (2015). Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 3(1), 61–72.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “ X ” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis \*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(4), 174–184.
- Paul, M. S. (2013). Management Institution Abstract :, 2(5), 600–609.
- Putra, Z. F. S., Sholeh, M., & Widyastuti, N. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website Btkp-Diy Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal JARKOM*, 1(2), 174–184.
- Putri, K. I. N. S., & Nurcaya, I. N. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Skin Centre Denpasar. *E-Journal*, 918–937.
- Ramseook-munhurrin, P., Lukea-bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Marketing and Marketing Research*, 3(1), 37–50.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- SAMIDI. (2015). Pengaruh Strategi Pembelajaran Student Team Heroic Leadership terhadap Kreativitas Belajar Matematika pada Siswa SMP Negeri 29 Medan T.P 2013/2014. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Santoso, A., Fauzi, A., Sunarti, Rifai, M., Ridlo, R., Rizqy, R., ... Wahyuddin, D. M. (2014). TERHADAP KEPUASAN NASABAH ( Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo ). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1), 40–54.
- Windyani, A. R., Hubeis, A. V. S., & Fahmi, I. (2013). Customer Satisfaction Analysis on Birth Certificate Registration in Depok , West Java, 17(1), 80–89.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis ( Ipa ). *Optimasi Sistem Industri*, 301–309.