

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, K. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta” skripsi. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Anindita, B. D., & YOESTINI, Y. (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang Dari Dimensi Pelayanan (Studi Kasus Pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V/69, Kota Semarang). Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602.
- Ardani, T. A. (2005). PENGEMBANGAN KREATIVITAS USAHA KAFÉ TENDA DAN WARUNG LESEHAN MELALUI PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA BERWIRASWASTA UNTUK MENGATASI PENGANGGURAN DI KOTA MALANG. *Psikoislamika: Jurnal Psikologi dan Psikologi Islam*, 2(2).
- Aryani, B. (2013). *PENENTUAN FAKTOR DAN SETTING PARAMETER OPTIMAL UNTUK MEMINIMALKAN JUMLAH CACAT ROTI SMEER DENGAN DESAIN EKSPERIMEN* (Doctoral dissertation, UAJY).
- Azwar, Saifuddin. (1988). Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya. *Liberty: Yogyakarta*.
- Azwar, Saifudidin. (2003). Sikap Manusia Terori dan Pengukurannya. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Chandra, G., & Tjiptono, F. (2005). Service Quality & Satisfaction. *Yogyakarta: Penerbit ANDI*.
- Dhamayanti, M., Rachmawati, A. D., Arisanti, N., Setiawati, E. P., Rusmi, V. K., & Sekarwana, N. (2018). Validitas dan reliabilitas kuesioner skrining kekerasan terhadap anak “ICAST-C” versi bahasa indonesia. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, 5(3).
- Djaali., dkk. (2000). Pengukuran Dalam Pendidikan. *Jakarta: Program Pascasarjana*.
- Fahardistia, Q. A. (2018). *USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)(STUDI KASUS: PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SUMENEP)* (Doctoral

- dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Faradisa, I., Hasiholan, L. B., & Minarsih, M. M. (2016). Analisis pengaruh variasi produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen pada Indonesian coffeeshop Semarang (ICOS CAFE). *Journal of Management*, 2(2).
- Farokha, D. R., & Syafi'i, A. (2015). Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express di PT. Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(01).
- Guilford, J.P. (1956). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: Mc Graw-Hill Book Co. Inc.
- Imam, G. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 68.
- Isiyowati, E., Widarko, A., & Khalikussabir, K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Rei Adventure Store Dinoyo). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(08).
- Izumi, N. C. (2019). *USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA, DAN CSI (RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan)* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Jalalin, M. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus GUBUK CFE)* (Doctoral dissertation, Untag 1945 Surabaya).
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2013). 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*, 2(1).
- Kotler, A., & Armstrong, G. (2001). Prinsip-prinsip Pemasaran, alih bahasa Damos Sihombing. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen pemasaran edisi 13 jilid 2*.
- Mardalis. (2008). Metodologi Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: Bumi Aksara.
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal tabularasa*, 6(1), 87-97.
- Nur, Mohamad. (1987). Teori Tes. Surabaya: IKIP Surabaya.

- Nurdiyanto, D. F. (2008). *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Fuzzy Dan Metode Service Quality Pada Pusat Perbelanjaan Assalaam Hypermarket*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Permadi, I. A. (2021). *ANALISA KUALITAS PELAYANAN BERBASIS PERSEPSI PENGUNJUNG MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL), METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN MODEL KANO (Objek Penelitian: Kapal Garden Hotel)* (Doctoral dissertation, Universitas MUhammadiyah Malang).
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2014). *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran. Salemba Empat*.
- Ramadhana, Y., & Wahyono, M. (2020). *Peran Kepemimpinan Kepala Dinas Dalam Pelayanan Administrasi Pembuatan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117-124.
- Santoso, H. (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 85-106.
- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. *Compiler*, 7(1).
- Sinollah, S., & Masrurroh, M. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual-Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64.
- Soetjipto, Budi W. (1997). *Service Quality*. Manajemen Usahawan Lembaga Management FE 15 UI. Jakarta.
- Sudjana, Nana. (2004). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan*

Pasar. Cet 2. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Suryabrata, Sumadi. (2000). Pengembangan Alat Ukur Psikologis. *Yogyakarta: Andi.*
- Sutrisno, H. (1991). Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA. *Yogyakarta: Andi Offset.*
- Tjiptono, F. (2000). Manajemen Jasa, Edisi Kedua. *Yogyakarta: Andy Offset.*
- Tjiptono, F. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima (Kedua). *Yogyakarta: Andi Offseet.*
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran.*
- Ulkhag, M. M., & Barus, M. P. B. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri, 1(2)*, 61-67.
- Wahyuni, N. (2014). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. *Binus Quality Management Center.*
- Warsito, Hermawan. (1992). Pengantar Metodologi Penelitian: Buku Panduan. Mahasiswa.
- Yusep, E. A. (2020). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap ekonomi kreatif bidang desain grafis di Percetakan Topten Kota Metro. IAIN Metro.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing, 49(2)*, 33–46.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.* Simon and Schuster.