

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, A. (2017). Analisa Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality(Servqual) (Studi kasus pada"UKM Empal Genthong Amarta Cirebon-Jawa Barat). pp. 1-3.
- Alfa Nur Fitriana Islami, I.A. (2018). Pengembangan Sistem Survey Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, p.169.
- Astuti. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan PT X Dengan Metode Servqual. *Jurnal Integrasi Sistem Industri UMJ*, pp. 51-53.
- Ayu Rahma Putri Nuryani, I. S. P.D. (2014). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi kasus di Ria Djenaka Coffe House & Resto). Malang. Volume 10, p.2.
- Candramitha. (2015). Metode Prototype dalam pengembangan sistem informasi, s.l.:www.academia.edu.
- Dahlan, S. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Pada PDAM Tirta Wijaya Cilacap. Volume 02, pp. 51-52.
- Eka, S. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serang Kota. Pp. 28-29.
- Helmi, S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Izin Trayek Oleh DLLAJ Kabupaten Bogor. *Governansi*. ISSN: 2442-3971, Pp 12-13.
- Lenbis. (2017). Pengertian Kualitas Pelayanan, s.l.: Lentera Bisnis.
- Listanti. (2015). Analisa Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) Tirta Moedal Semarang (Studi kasus wilayah pelayanan distribusi reservoir Gajah Mungkur dan Kudu). *Journal of public Policy and Management review*, volume 4, p. 1.
- M.Sidi Mustaqbal, R.F. (2015). Pengujian Aplikasi Menggunakan Black Box Testing Boundary Value Analist (Studi kasus: Aplikasi prediksi kelulusan SNMPTN). *Teknologi Informasi Terapan*, ISSN: 2407-3911, pp. 33-34.

- Nugroho, D. (2017). Responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) Terhadap Masyarakat(Studi kasus PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung Tahun 2017). Pp. 5-10.
- Nugroho, F. A. (2014). Analisis Tingkat Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Air Bersih Pada PDAM Tirta Lawu Karanganyar. Pp. 92-93.
- Nurjannah. (2015). Pengukuran Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Laboratorium Teknik Industri Dasar, Universitas Gunadarma). *UG Jurnal*, Volume IX, Pp. 10-12.
- Ranas, R. (2013). Analisis dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan Metode Servqual dan Diagram Kartesius (Studi Kasus di Hotel Kombokarno). Volume xiv, p. 123.
- Rina Firliana, P.K. (2016). Sistem Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality(Servqual). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2016*, Issue2302-3805, Pp. 205-206.
- Sigit Susanto Putro, E. R. (2017). Implementasi Metode Servqual dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*, Volume 6, Pp. 2-3.
- Syahbana, D. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman. Pp. 48-49.
- Triwibowo, S. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, p. 15.
- Wardani, T. U. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK. Pp. 23-24.