

DAFTAR PUSTAKA

- Arnanta Marantika, Andy. (2018). Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dhaha Kota Kediri Dengan Metode *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Program Studi Teknik Industri S.I*, Institut Teknologi Nasional Malang. Vol. 1, No. 1, h.176-180.
- Bagus Suardika, Ida., Budiharti, Nelly., dan Utomo, Ady. (2018). Pengukuran Kualitas Layanan Publik Studi di Kantor Desa Tanjungtirto Kecamatan Singosari Kabupaten Malang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*. Institut Teknologi Nasional Malang. Vol. 4, No. 1, h. 4-9.
- Budiono Jimanto, Riswanto., dan Sondang Kunto, Yohanes. (2014). Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Universitas Kristen Petra. Vol. 2, No. 1, h. 1-7.
- Jienardy, Christine. (2017). Gap Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Harga, Kualitas Produk Esus. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*. Universitas Ciputra. Vol. 1, No 6, h. 703-710.
- Kadek Dewi Iriani Putri, Ni., Nursanti, Ellysa., dan Priyasmanu, Thomas. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Polsek Pandaan Menggunakan Metode *Service Quality* Dan 5R. *Jurnal Valtech Teknik Industri*. Institut Teknologi Nasional Malang. Vol. 4, No. 2, h. 57-63.
- Maryuliana., Much Ibnu Subroto, Imam., dan Farisa Chairul Haviana, Sam. (2016). Sistem Infomasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert. *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika (TRANSISTOR EI)*. Universitas Islam Sultan Agung. Vol. 1, No. 2, h. 1-12.
- Muchsam, Yoki., Falahah., Irianto Saputro, Galih. (2011). Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT XYZ). *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*. Universitas Widyatama Bandung. h. 94-100.

- Nursanti, Ellysa., dan Handoko, Fourry. (2016). Pemanfaatan Barcode Scanning Untuk Peningkatan Kualitas dan *Inventory*. *Seminar Nasional Inovasi dan Aplikasi Teknologi Industri*. Institut Teknologi Nasional Malang. h. 26-28.
- Pemdes Karangates (2017). Sedikit Tentang Desa Karangates. <http://sumberpucung17.blogspot.com/2017/01/perjalanan-sejarah-desa-karangates.html>.
- Pradana, Mahir., dan Reventiary, Avian. (2016). Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi di Merek Dagang Customade Indonesia). *Jurnal Manajemen*. Universitas Telkom. Vol. 6, No. 1, h. 1-10.
- Priyanka, Rheannisa., Indriani, Sri., dan Priyasmanu, Thomas. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Taman Kota Bontang. *Jurnal Valtech Teknik Industri*. Institut Teknologi Nasional Malang. Vol. 5, No. 1, h. 87-93.
- Safrizal Yafie, Achmad., Suharyono., dan Abdillah, Yusri. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan *Food And Beverage 8 Oz Coffe Studio Malang*). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Universitas Brawijaya. Vol. 35, No. 2, h. 11-19.
- Sujianto dan Mujiono. (2022). Mengukur Kepuasan Warga Terhadap Pelayanan Administrasi Kantor Desa Donomulyo Kab. Malang. *Seminar Nasional*. Institut Teknologi Nasional Malang. h. 751-754.
- Tumnusa, Arsul. (2016). Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Dan Kartu Penduduk (KTP) Di Kantor Kecamatan Lempake Kota Samarinda Utara. Universitas Mulawarman. *eJournal Administrasi Negara*. Vol. 4, No. 4, h. 4967-4980.
- Wahyuni, Noor. (2014). Uji Validitas Dan Reliabilitas. Universitas Binus. <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/>.
- Yuliana, Rahmi. (2012). Analisis Penaruh Strategi *Service Recovery* Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Semarang. *Jurnal STIE Semarang*. STIE Semarang. Vol. 4, No. 2, h. 39-52.