

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Anca Pratika Isandi. 2019. Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Desa Karangates Kecamatan Sumberpucung [skripsi]. Teknik Industri S1: Institut Teknologi Nasional Malang.
- Andy Arnanta Marantika. 2018. Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dhaha Kota Kediri dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) [skripsi]. Teknik Industri S1: Institut Teknologi Nasional Malang.
- Hartati, N. 2017. *STATISTIKA UNTUK ANALISIS DATA PENELITIAN*. Bandung: C.V PUSTAKA SETIA.
- Ida Bagus Suardika, dkk. 2018. *Pengukuran Kualitas Layanan Publik Studi di Kantor Desa Tunjungtirto Kecamatan Singosari Kabupaten Malang*. 4(1):4-9
- Kasmari R.A, Marlien. 2018. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Universitas Stikubank Semarang [skripsi]. Fakultas Ekonomika dan Bisnis: Universitas Stikubank Semarang.
- Madiah A. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan [skripsi]. Fakultas Ekonomi dan Manajemen: Institut Teknologi Pertanian Bogor.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: C.V ANDY OFFSET.
- Rezki Rohmantara, Julian Rebecca. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kegiatan Akademik Menggunakan Metode Service Quality Di Universitas Komputer Indonesia [skripsi]. Program Studi Teknik Industri: Universitas Komputer Indonesia.
- Titis Intan Permatasari. 2019. Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SWOT dan Service Quality Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu [skripsi]. Teknik Industri S1: Institut Teknologi Nasional Malang.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: C.V ANDY OFFSET.