

DAFTAR PUSTAKA

- Hayati I. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Jurnal Ekonomi Islam* Vol.01, No.02. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Sumatera Utara.
- Hidayatullah, N., & Suardika, I. B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang). *Jurnal Valtech*, Vol. 3 No. 1.
- Krismonda N. 2020. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode PGCV (Potencial Gain In Customer Value). Institute Teknologi Nasional, Malang.
- Lusianti D. 2017. Pengukuran Kepuasan Peserta JKN Melalui Pendekatan *Importance-Performance Analysis*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Volume XVI. Fakultas Ekonomi, Universitas Muria, Kudus.
- Meita Q. 2018. Evaluasi Layanan Dengan Pendekatan *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis* Pada Flaurent Salon Yogyakarta. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Muhammad, M. (2022). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis* Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo (Doctoral Dissertation, Institut Teknologi Nasional Malang).
- Nurdianti, R. R. S., & Suhendra, S. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Melalui Metode *Service Quality (Servqual)* Pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi. *Jurnal Siliwangi: Seri Pendidikan*, Vol.5 No. 1.
- Puspitaningtyas, A. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Program Studi S1 Pendidikan Matematika Dengan Metode *Servqual* (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung) Skripsi (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Rodiah. dan Indri I. 2019. Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Metode *Service Quality* Di SMP Negeri 3 Rancaekek. Retims

Vol.1, No.1. Fakultas Teknik. Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung.

- Raden R. dan Suhendra. 2019. Analisis Kepuasan Mahasiswa Melalui Metode Service Quality Pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi. *Jurnal Siliwangi Seri Pendidikan* Vol. 5 No. 1. Universitas Siliwangi, Tasikmalaya.
- Wibisono, D. (2019). Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Matriks Importance Performance Analysis (Studi Kasus: Sekolah XYZ). *Jurnal Optimasi Teknik Industri (JOTI)*, Vol. 1 No. 2. Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta.
- Yandra P. Dyah R. Dan Shodiq A. 2019. Penerapan Metode Service Quality Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Opsi* Vol.12 No. 1. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Yogyakarta.
- Yuliasari. 2017. Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengguna Dengan Metode Service Quality Pada Perpustakaan IAIN Batusangkar Sumatera Barat. Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sumatera Utara.