

DAFTAR PUSTAKA

- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1.
- Purnamasari, W., & Yuliansyah, R. B. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9(1), 68
- Madya, A. (2017). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY
(Studi Kasus Perpustakaan Politeknik Negeri Jember) LAPORAN AKHIR.
- Ulkhag, M. M., & Br. Barus, M. P. (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.
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika Vol.4* (1). 146-154
- Purnama, A., Sailah, I. (2017) Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan *Jurnal Berkualitas Melalui Metode Servqual*. *Jurnal Manajemen Vol XXI* (03). 418-433
- Wibisono, D. (2018) Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual Dan Qfd. *Vol 10* (1). 56-74
- Alfatiyah, R. (2018) Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *JITMI Vol 1* (1). 1-7
- Rachmadita, R. N., Arninputranto, W. (2018) Analisis Kepuasan

Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Di Perguruan Tinggi Vokasi Dengan Metode Servqual Dan Importance-Performance Analysis. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi Vol 12 No(2) 214-225

Saryoko, A., Hendri., Sukmana, S, H. (2019) *Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN menggunakan Metode Servqual Vol XXI No(2) 157-166*