

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, 2018, Pengaruh Kualitas Layanan Distribusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor
- Dewi, S. K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* dan Zone of Tolerance. *Jurnal Seminar Nasional Teknologi Dan Rekayasa*, 3(1).
- Ekowati, D., Rahman, A. F. (2021). Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Konsumen dengan Metode *Servqual*.
- Gunawan, S, 2022, Analisis Kualitas Layanan Pengguna *Website E-Learning* (Studi Kasus SPADA Dikti Program Kampus Merdeka)
- Irawan B., Sitanggang Daniel E., 2020, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode *Service Quality (Servqual)*
- Kasmir, 2017, Kualitas Pelayanan di Definisikan Sebagai Tindakan Atau Perbuatan Seorang atau Organisasi.
- Kesuma Pandora D, 2014, Analisis Pengukuran Kualitas Layanan *Web* Perguruan Tinggi XYZ
- Khaidir, 2020, Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan BAAK Dari Perspektif Mahasiswa Menggunakan Metode Importance Performance
- Natalia Y, 2021, Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode *Webqual 4.0*
- Noer Rosdiana L, 2016, Analisis Penigkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*
- Putra, 2019, Menganalisa kualitas dalam jasa pelayanan yang telah diberikans
- Rahmawati D, Aulawi H, Kurniawati R, Sari Fitria T, 2023, Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Berdasarkan Dimensi *Service Quality (SERVQUAL)* Dengan Metode *Zone Of Tolerance (ZOT)* dan *Kano Pada Pet World*
- Rismatullah R., Atika L., 2019, Evaluasi Kualitas Pelayanan *Website* Universitas Muhammadiyah Palembang
- Sugiyono, 2018, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik
- Sugiyono, 2019, Memberi saran tentang ukuran sampel untuk penelitian
- Sugiyono, 2019, Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dipunyai oleh populasi tersebut
- Sujarweni., Utami, 2020, Pengertian SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*)
- Tim Editorial, 2022, Pengertian Skala Likert dan Contoh Cara Hitung Kuesionernya
- Ula Banatul Anin A, 2015, Analisis Kualitas Menggunakan Metode *Servqual* dan AHP (Studi Kasus: Pasien Rawat Inap Kelas Tiga di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga)
- Ulkhag Mujisya M., Barus.Br Putri M., 2017, Analisis Kepuasan Pelanggan studi kasus Indihome PT.Telekomunikasi Indonesia. Tbk, Regional 1.
- Borgias Putri R., Moron Melci 2023 Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website Disdikbud Kaltimprov