

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, A. T. dan Ahmad. Z. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Dengan Metode CSI Dan Service Quality . *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)*.
- Atep. A. B. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. Fandy, T. 2009. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yildirim, A., S. Ozcan, and K. E. Yildirim. 2019. Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality The Case of Ardahan Municipality. *Business Economy Res. Journal*.
- Dea, D. dan Heppy, M. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Aston Primera Pasteur Bandung. *Jurnal Manajemen Universitas Telkom*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta.
- Semuel, H., dan Nadya, W. 2009. Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, Dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasar*.
- Litjan, P. S, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fafan, M. 2005. Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) Studi Deskriptif Di Unit Pelayanan Pos Express Kantor Pos Surabaya 60000. *Skripsi Thesis*. Universitas Airlangga.
- Nasib, W. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kolam Renang Bengawan Solo Pangkalan Brandan). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.
- Nugroho, N. E, Cahyono, Krido, E. dan Okto, A. S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya. *Jurnal Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*.
- Setiawan, O. A. 2022. Service Quality, Satisfaction, Continuous Usage Intention, And Purchase Intention Toward Freemium Application: The Moderating Effect of Perceived Value. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan (JEBIK)*.
- Rahman, Y. F. dan Harti. 2016, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wisata Kolam Renang Teuku Umar Bojonegoro (Studi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya). *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*.
- Ratminto dan Winarsih, A. S. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- Selvi, R. dan Febri. Y. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*: Volume 15, Nomor 3, 412-419.
- Tjiptono dan Fandy. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Bolang, V. R., J. D. Massie, and A. S. Soegoto. 2015. Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal EMBA*: 1126–1139.
- Wulandari, N. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kopikita Semarang). *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*.
- Widjayanti, R. dan Budiadi, S. 2016. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kolam Renang Obyek Wisata Pacet Mini Park. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*.
- Shi, Z dan H. Shang. 2020. A Review on Quality of Service and Servqual Model In HCI. *Business, Government and Organizations*: 188–204



