

DAFTAR PUSTAKA

- A.S., Rosa dan Shalahuddin, M. (2016). Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek. In *Informatika Bandung*.
- Akil, I. (2016). Rekayasa Perangkat Lunak Dengan Model Unified Process Studi Kasus: Sistem Informasi Journal. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 12(1), 11.
- Ibnu, A. (2016). Rekayasa Perangkat Lunak Dengan Model Unified Process Studi Kasus: Sistem Informasi Journal. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 12(1), 11.
- Efendi, M., Harianto, W., & Nugraha, D. A. (2021). Penerapan Metode Servqual Dan Ahp Sebagai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Akena Malang. *Rainstek Jurnal Terapan Sains Dan Teknologi*, 3(1), 42–50. <https://doi.org/10.21067/jtst.v3i1.4986>
- Saryoko, A., & Sukmana, S. H. (2019). *Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual*. XXI(2), 157–166. <https://doi.org/10.31294/p.v20i2>
- Perception, P., Facilities, T., Astuti, P., Marsela, R., & Putri, T. A. (2018). *Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Pekanbaru Public Perception To Facilities and Public Transportation Services of Trans Metro Pekanbaru Sejak beroperasinya bus Trans Metro Pekanbaru , Kondisi angkutan umum Trans Metro*. 18, 23–32.

- Prananda, Y., Industri, P. T., Industri, J. T., & Industri, F. T. (2019). *Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan*. 12(1), 1–11.
- Sistem, J., & Informatika, D. A. N. (n.d.). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual*. 19–25.
- Lbpp, D. I., & Martadinata, L. I. A. (2015). *PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*. 03(01), 61–72.
- Susanto, H., Quality, K. S., & Satisfaction, C. (2006). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode*. 176–190.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I. (n.d.). *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis*. 2(2).
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Isnaini, M., Umam, H., Industri, J. T., Sains, F., Sultan, U. I. N., Kasim, S., Hr, J., No, S., & Baru, S. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru*. 16(02), 25–31.

Ersa, N. S., As, H., Sirait, S., Batam, J., Pulo, B., Satu, M., & Aceh, L. (2022).

ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMUM PADA BUS TRANS METRO DELI DENGAN MENGGUNAKAN METODE. 11(1), 48–54.

Aprianti, W., & Maliha, U. (2016). *SISTEM INFORMASI KEPADATAN*

PENDUDUK KELURAHAN ATAU DESA STUDI KASUS PADA KECAMATAN BATI-BATI. 2(2013), 21–28.

Yuniar, S. R. I. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). *Usulan Perbaikan Kualitas*

*Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT . X *. 02(02), 98–109.*