

DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmaya, R., dan Andayani, S.**(2018). Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Komoditi Sayuran Berdasarkan Karakteristik Lahan Menggunakan Metode PROMETHEE (*Decision Support System of Vegetable Commodity Selection Based on Land Characteristics Using PROMETHEE Method*), *JUITA*, Volume VI, Nomor 2,, 127-135. DOI: <https://doi.org/10.30595/juita.v6i2.3505>
- Ariani, F., Trisnasari, E., Aprilinda, Y., Affandi, F. N.**(2018). Aplikasi Berbasis Web Metode Servqual untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Laboratorium Komputer. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Teknologo* , Vol.08, No.02, 56-60. DOI: <http://dx.doi.org/10.36448/jmsit.v8i2.1112>.
- Arundev, P. R., Renjith, K. P., Siby, Z.**(2020). Assesing Services Quality Dimensions In Supermarkets Using Servqual Scale. *Journal of Xidian University*, Vol. 14, Issue 5,3367-3376, DOI: <https://doi.org/10.37896/jxu14.5/381>.
- Aulia, D., Rahmiati, Thabrani, O.**(2019). Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Ecogen*, Vol.2, No.1, 11-17. DOI: <https://doi.org/10.24036/jmpe.v2i1.6093>
- Budiharto.**(2019). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction and Loyalty Using The Modified Servqual Scala At Dr. Abdoer Rahem Situbondo Hospital. *ISSRD Journal*, Vol.2, Issues.1, 1-12. DOI: 10.19184/issrd.v3i1.17467.
- Darwas, R., dan Amalina.**(2018). Sistem Pendukung Keputusan Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Sarana Laboratorium Sistem Informasi. *Research of Science and Informatic V4.I2* 150-162, Doi : <http://doi.org/10.22216/jsi.v4i2.3735>.
- Eninurkhayatun, B., Antono, S., Eka, Y. F.**(2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Duren dan Puskesmas

Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol.5, No.4, 33-42. DOI: <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>.

- Erika, Muhlisoh, S.**(2019). Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok dengan Metode Service Quality. *Sainstech*, Vol.29, No.1, 31-38. DOI: <https://doi.org/10.37277/stch.v29i1.314>.
- Febriato, R., Sofia, R., Kartika, D.**(2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Travel Padang - Pekanbaru Paa PT. PUTRA NUSA MULYA Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan, *Jurnal Teknologi*, Vol. 7, No. 2.
- Handono, F. W., Nurdin, H., Sumama.**(2019). Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada CV Jia Pradana dengan Metode Servqual. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, Vol.7, No.3, 154-159. DOI: <http://dx.doi.org/10.26418/justin.v7i3.33295>
- Haryanto, D.**(2018).Study Kepuasan Layanan terhadap Sistem Akademik Menggunakan Serrqual. *Jurnal Digital Teknologi Informasi*, Vol.1, No.2, 71-83. DOI: <https://doi.org/10.32502/digital.v1i2.2229>.
- Ingaldi, M.**(2018). Overview of The Main Methods of Services Quality Analysis. *Production Engineering Archives*18, 54-59. DOI: 10.30657/pea.2018.18.10.
- Juwita, R., Kamil, H., Hasballah, K., Wardani, E., Marthoenis.**(2018). Patient Satisfaction Level based on Demographic Factors using Servqual Instrument in Public Hospital in Banda Aceh, Indonesia. *AINC*, 170-175. DOI: 10.5220/0008396101700175.
- Munita, A. A., Rinaldi, D., Mubarok, A.**(2018).Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Transportasi Massal dengan Menggunakan Metode Servqual pada PT. Mayasari Bakti. *Jurnal Teknokris*, Vol.12, No.1, 8-14. DOI: <https://doi.org/10.31227/osf.io/76hxe>.
- Polla, J. R., Wulandari, R., Aileen, E., Dwiutami, T.**(2019). Analysis of Services Quality and Patient Satisfaction using Servqual Method in Particular Public Hospital. *International Conference on Creative Economic, Tourism Information Management*, 235-241. DOI: 10.5220/0009867802350241.
- R, A. P., P, R. K., Zachrias, S.**(2020). Asessing Seervices Quality Dimensions in Supermarkets Using Servqual Scale. *Journal of Xidian Univercity*, Vol.14, Issue .5, 3367-3376. DOI: <https://doi.org/10.37896/jxu14.5/381>.

- Sagala, J., R., Syahputra, G.**(2019). Sistem Pendukung Keputusan Dalam Penentuan Jabatan Kapolres di Jajaran Kepolisian Daerah Sumatera Utara (POLDA SUMUT) Dengan Metode SIMPLE ADDITIVE WEIGHT (SAW). *Journal of Computer Networks, Architecture and High Performance Computing, Vol.1, No.1*, 19-23. DOI: 10.47709/cnipc.v1i1.4.
- Satria.**(2019). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual. *Jurnal Kilat, Vol.8, No.1*, 52-64. DOI: DOI: <https://doi.org/10.33322/kilat.v8i1>.
- Soraya, Adhani, R., Wydiamala, Husain dan Adenan.**(2018). The Effect of Service Quality on the Patient Satisfaction. *Scientific Journal Impact Factor (SJIF), Vol.5, Issue.06*, 34-36. DOI: 10.21884/IJMTER.2018.5167.HZTSJ
- Sulthon, M. F., Samanhudi, D.**(2020). Analisis Kepuasan Pelanggan untuk Merancang Strategi Pemasaran Menggunakan Metode Servqual dan SWOT di Kedai XYZ. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi, Vol.01, No.01*, 141-150. DOI: <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.88>.
- Sutinah, E., Simamora, O. R.**(2018). Metode Fuzzy Servqual dalam Mengukur Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Layanan BPJS. *Jurnal Informatika, Vol.5, No.1*, 90-101. DOI: <https://doi.org/10.31294/ji.v5i1.2944>.
- Syafi'I, I., dan Sulhan, M.**(2019). SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN ANALISA KEPUASAN PENGUNJUNG LABORATORIUM KOMPUTER UNIVERSITAS KANJURUHAN MALAN DENGAN METODE SERVQUAL.
- Yonata.**(2018). Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Kenaikan Jabatan Karyawan dengan Metode SMART pada PT. Invilon Sagita Medan. *Jurnal Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima, Vol. 1 No. 2, Februari 2018*, 53-64. Web: <http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php?journal=JUSIKOM&page=index>
- Zimonjic, R.**(2018). Examination of Satisfaction level of Bank Service Customers using Serqual Model. *Economic Themes, 56(5)*, 475-486. DOI: 10.2478/ethemes-2018-0027.