

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R.M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Metode *Service Quality (Servqual)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus Di Bengkel AHASS Tamsis Jaya Baru). Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Ambarini, A., Novirani, D., & Bakar, A. (2014). Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Indosat Berdasarkan *Telecommunication Service Quality* dengan Menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(01)
- A. Parasuraman et al., (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing*. Vol. 49
- Asfan, D. F., Soeparman, S., As, A., & Setyanto, N. W. (n.d.). (2011). Upaya Perbaikan Kualitas Layanan terhadap Pelanggan Menggunakan Integrasi *Service Quality (Servqual)* dan *Analytical Hierarchy Process*. *Jurnal Rekayasa*, 4(2)
- Davis, V. W., Ph, D., & Hoag, J. (n.d.). (1996). *Telecommunications Service Quality. Journal of The Ohio State University*.
- Eka, A., Putri, R., Harianto, W., Aziz, A., Informatika, P. T., & Kanj, U. (2020). Kualitas Layanan X Dengan Metode *Servqual Dan Analytical Hierarchy Process*. *Jurnal Terapan Sains&Teknologi*, 2(3)
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A. A., & Sunardi, H. P. (2016). Pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Gesit Nusa Tangguh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 16(1)
- Jasfar, P. 2005. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia

- Jayanti F., Arista T. (2018). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. *Jurnal Kompetensi*, 12(2)
- Kotler, Philip. (2005). Manajemen Pemasaran: Buku 1 Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta : PT. Prehallindo
- Kusrini. 2007. Konsep dan Aplikasi Sistem Pengambilan Keputusan. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Lopez, S.J. (2009). *Positive psychologys. Sage Pulications London.*
- Mahmudi, A. A. (2021). Integrasi *Servqual* Dan *Ahp* Untuk Evaluasi Kualitas Layanan DEKRANASDA. *SAINTEKBU: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 13(01)
- Malhotra, Naresh K. 2006. *Marketing Research An Applied Orientation*. Prestice Hall, United Stade Of America.
- Nasution, Y. R. (2017). Menentukan Tingkat Kemacetan Lalu lintas Dengan Metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. *ALGORITMA: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 01(01)
- Nyoman I, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan .*E -Jurnal Manajemen*, 8(11)
- Oktaviani, P., Utam, S., & Susanto, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Pos Express PT . Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kediri Kota. *JIMEK*, 1(32)
- Oktapiani R., dkk. (2020). Penerapan Metode *Analytical Hierarchy Process (Ahp)* Untuk Pemilihan Jurusan Di SMK Doa Bangsa Palabuhanratu. *Jurnal BSI*, 8(02).
- Purnamawati, E. (2008). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode *Servqual* dan *AHP* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *Jurnal Ilmiah*

- Prihandoyo, C. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*.
- Rahardjo, B., Angelica, S., Winoto, I., Bunardi, N., & Tangradi, E. C. (n.d.). (2018) Peningkatan Kualitas Customer Service Telkomsel. *Journal of Knowledge and Application of Industrial Engineering*, 16(02)
- Rakhmat (2007). Psikologi Komunikasi. *Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*.
- Riyanto, A., & Sukabumi, A. B. S. I. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1).
- Rosanna W. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Smartfren Telecom Tbk Cabang Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 5(03).
- Saaty T., (2007). "*Fundamental of Decision Making and Priority Theory with The Analytical Hierarchy Process*".
- Saaty T., (1993). *The Analytical Hierarchy Process: Planning, Priority Setting, Resource Allocation*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Pers.
- Suharso, Puguh. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi Dan Praktis. *Jakarta: PT. Indeks*.
- Sugihartono, at all. (2007). Psikologi Pendidikan. *Yogyakarta; UNY Press*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Silvana, M., dkk. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Oli Mesin Yamaha Mio. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7(2)
- Snyder, C.R., and Lopez, S.J. (2007). *Positive psychology: The scientific and practical exploration of human strengths*. Sage Pulications London.

- Sunarti, M. T. (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Produk Telkomsel Menggunakan Metode *Servqual*. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan Industri (SNTIKI)*, 314–323.
- Syafitri, L. S. (2016). Penilaian Kualitas Pelayanan Digital Lounge Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Analitycal Hierarchy Process*. *Bina Insani ICT Journal*, 3(1)
- Tjiptono, Fandy. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulkhag, M. M., Putri, M., & Barus, B. (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)
- Umbara, R. P. (2016). *Determining Weighting Factors Affecting Vulnerability Building In Jakarta Towards Earthquake Hazard Using Analytic Hierarchy*. *Jurnal Sains dan Teknologi Mitigasi Bencana*, 11(2)
- Waidi. (2006). *The Art Of Re-Engineering Your Mind For Succes*. Jakarta :Gramedia.
- Widjoyo, S., Hatane, P., Brahmana, R. K. M. R., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1)
- Widyarto W, dkk. (2018). “Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode *Fuzzy-Service Quality (F-Servqual)* dan *Index Potential Gain Customer Value (IPGCV)*”. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 2(2)
- Wijaya, T. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT. Indeks
- Yuniati Y., Kamilah D., Bakar A. (2020). Upaya Peningkatan *Brand Equity* Kartu Perdana Smartfren. *Journal of Industrial & Quality Engineering*, 8(2)