

DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim, M., & Ali, H. (2017). *Model Kepuasan Pelanggan : Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Merek Pada Giant Citra Raya*. Jakarta. XXI(03), 317–335. DOI: <http://dx.doi.org/10.24912/jm.v21i3.254>
- Amrullah, H., Fudholi, A., Farmasi, M. M., Mada, U. G., Farmasi, F., & Mada, U. G. (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir*. *Analysis of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services Using Servqual Method Based on Accreditation Stat.* 16(2), 193–201. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>
- Anton, F. (2010). Menuju Stewardship Theory Manajemen. *Majalah Ilmiah INFORMATiKA*, 1(2), 61–80. <https://studylibid.com/doc/163566/menuju-teori-stewardship-manajemen>.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Asdi Mahasatya.
- Armono, Drajat (2008). *Pengaruh Intensitas Peran Akuntansi Manajemen Dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Perusahaan*. *Buletin Ekonomi*, 15(2), 241–256. <http://eprints.upnyk.ac.id/id/eprint/15410>
- Bastian, I. (2001). *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. (pertama). BPFE.
- Bateson, J. and Hoffman, K. (1999). *Managing services marketing*. (Dryden Pre).
- Budiono, F. L. (2013). *Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta*. *User Perception and Expectation*. 93–108. DOI:<http://dx.doi.org/10.17933/bpostel.2013.110201>
- Clarke, T. (2007). *Cycles of Crisis and Regulation : the enduring agency and stewardship problems of corporate governance*. 12(2), 153–161. DOI10.1111/j.1467-8683.2004.00354.x
- Dahlan, S. (2015). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Pada Pdam Tirta Wijaya Cilacap*. 2, 49–62. <http://ejournal.stt-wiworotomo.ac.id/index.php/iteks/article/view/246>
- Davis, J. H., Schoorman, F. D., & Donaldson, L. (1997). Toward a stewardship theory of management. In *The Academy of Management Review* (Vol. 22, Issue 1, pp. 20–47). Academy of Management. <https://doi.org/10.2307/259223>
- Effendi, S. dan. (1989). *Metode Penelitian Survai*. LP3ES.
- Fathoni, F. (2009). *Analisis kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode servqual*. URI: <http://repository.unsri.ac.id/id/eprint/9360>
- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa* (Jakarta). Gramedia: Pustaka Utama.
- Goetsch, D., & Davis, S. (2000). *Quality management*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). *The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty*. *International Journal of Quality and Service Sciences*.

- <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2016-0048>.
- Ikhwal, N. (2017). *Analisis Faktor G Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Kota Batam*. DOI: <http://dx.doi.org/10.15548/jebi.v2i2.117>
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Iriadi, N., Sulistia, P. A., Bina, U., & Informatika, S. (2019). *Analisa Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Jasa Travel And Tour Pada Pt . Denar Pesona Menggunakan*. 18(2), 192–201. <https://doi.org/https://doi.org/10.30812/matrik.v18i2.371>
- Kotler, P. (2000). *Prinsip–Prinsip Pemasaran Manajemen*. Prenhalindo.
- Lupyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Salemba Empat.
- Mardiana, I., Rubiyanti, R. N., Bisnis, A., Komunikasi, F., & Telkom, U. (2017). (*Studi Pada Indihome Witel Bandung*). 11(1), 47–58. <https://media.neliti.com/media/publications/76992-ID-analisis-kepuasan-pelanggan-berdasarkan.pdf>
- Mariska, L., Hati, S. W., (2015) *Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di politeknik negeri batam*. 3(1), 1–9. DOI: <https://doi.org/10.30871/jaemb.v3i1.178>
- Morgan, G. E., Mikhail, M. S., & Murray, M. J. (n.d.). *No Title*. Clinical anesthesiology (4th ed.). Lange Medical Books/McGraw-Hill Medical Publishing.
- Ndendo, R. T., & Siringoringo, H. (2007). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Psma On-Line*. 2(1985), 21–22. <https://www.researchgate.net/profile/HotniarSiringoringo/publication/267262272>
- Paramitasari, N., & Magister, J. M. (2016). *Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya*. 02(01), 83–94. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/893>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Permana, M. (2013). *Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan*. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 4(2). doi:<https://doi.org/10.15294/jdm.v4i2.2756>
- Shia, B. C., Chen, M., Ramdanyah, A. D., & Wang, S. (2016). *Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia)*. February, 117–128. <http://dx.doi.org/10.4236/ajibm.2016.62012>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Supranto, J. (1997). *Pengaturan Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. (pertama). Rinika Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra. G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Penerbit

Andi.

- Tse dan Wilton. (1988). *Kepuasan Pelanggan, jilid 2*. (3rd ed.). PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Umar, H. (2000). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- Van Slyke, D. M. (2007). Agents or stewards: Using theory to understand the government-nonprofit social service contracting relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(2), 157–187. <https://doi.org/10.1093/jopart/mul012>
- Widodo, A., & Azizi, M. Z. W. (2020). Integrasi Servqual Dan Six Sigma Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Ukm Produk Kerajinan Kabupaten Rembang. *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 15(1), 19–34. <https://doi.org/10.34152/fe.15.1.19-34>
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>
- Yuliati, Y., & Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(2), 324–336. <https://doi.org/10.34152/fe.14.2.324-336>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.