

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations."
- [2] "The Role of Theory in Qualitative Research" oleh H. G. Tripp (2012)
- [3] "Systems Theory and Practice in Management" oleh A. Gharajedaghi (2011)
- [4] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale."
- [5] Kelik Fajar Kusuma, Masrul Indrayana, Jono. (2022). Perbaikan kualitas pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan metode Servqual dan Importance Performance Analysis(IPA).
- [6] Fernando Sanyuan. (2022). Analisis perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode service quality (Servqual) di PT. Bestindo Cakra Utama.
- [7] Awi Juni Manurung, Pepy Anggela, Tri Wahyudi. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSIA Nabasa dengan metode Service Quality (SERVQUAL), dan Importance Performance Analysis (IPA).
- [8] Beny Irawan, Erwin Daniel Sitanggang. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode Service Quality (SERVQUAL).
- [9] Devina Vanesa, Firman, Hendri Andi Mesta. (2020). Analisis peningkatan kualitas pelayanan pasien menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
- [10] Kelik Fajar Kusuma, Masrul Indrayana, Jono. (2022). Perbaikan kualitas pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis(IPA)*.
- [11] "Systems Theory and Practice in Management" oleh A. Gharajedaghi (2011)
- [12] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale."
- [13] "Analisis dan Desain Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metodologi Entity Relationship Diagram (ERD)" oleh N. K. Pratama, M. E. S. R. Gufron (2023)

- [14] "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Data Flow Diagram (DFD) di SMK Negeri 2 Malang" oleh T. W. Aryanto, S. B. Nurul (2023)
- [15] "Analisis Sistem Informasi Rumah Sakit Menggunakan Diagram Konteks untuk Peningkatan Layanan" oleh N. S. Widiyanto, F. P. Aji (2023)
- [16] "Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Mahasiswa Baru Menggunakan BPMN di Universitas DEF" oleh I. W. Yulianto, M. A. Putri (2023)
- [17] "Pengembangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web dengan PHP dan MySQL di SMK Madani Merendal" oleh A. F. Prabowo, D. S. Anwar (2023)
- [18] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*.