

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. N. M. Mulki, "Tinjauan Hukum Positif Dan Hukum Islam Tentang Tarif Parkir Di Kawasan Pantai Tulungagung," 2019.
- [2] P. Kotler, K. L. Keller, B. Molan, and B. Sarwiji, "Manajemen Pemasaran," 13th ed. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2009.
- [3] F. Tjiptono, "Manajemen Jasa," 2nd ed. Andi Yogyakarta, 2001.
- [4] Ratnadi and E. Suprianto, "Pengendalian Kualitas Produksi menggunakan Alat Bantu Statistik (*Seven Tools*) dalam Upaya Menekan Tingkat Kerusakan Produk," *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan*, vol. 6, no. 2, pp. 10–18, 2016.
- [5] I. N. Novadi and N. A. Mahbubah, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Berbasis Integrasi *Servqual-Six Sigma* Di Kuma Coffee And Eatery Kabupaten Gresik," 2021. [Online]. Available: https://ojs.sttind.ac.id/sttind_ojs/index.php/Sain
- [6] D. Kuncoro, R. Abimanyu, R. Kurniawan, and K. Umam, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Lahan Parkir Menggunakan Metode *Service Quality*," *IMTechno: Journal of Industrial Management and Technology*, vol. 3, no. 2, 2022, [Online]. Available: <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/imtechno>
- [7] M. T. Tjoanoto and Y. S. Kunto, "Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* di Restoran Jade Imperial," *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, vol. 1, no. 1, pp. 1–9, 2013.
- [8] Y. Alaan, "Pengaruh *Service Quality (Tangible, Eempathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance)* terhadap *Customer Satisfaction*: Penelitian pada Hotel Serela Bandung," *Jurnal Manajemen*, vol. 15, no. 2, 2016.
- [9] A. E. Nugraha, K. Kusnadi, and S. Dampang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Lahan Parkir terhadap Kepuasan Civitas Kampus," *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, vol. 12, no. 1, Apr. 2019, doi: 10.30813/jiems.v12i1.1536.
- [10] H. Fuad and A. Maburur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang)," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 55–70, 2019.
- [11] N. L. Noviani and M. Masyhudzulhak, "*Improving Consumer Satisfaction By Integrating On Service Quality And Lean Sixsigma*"

- Methods*,” *Journal of Technology and Operations Management*, vol. 12, no. Number 2, pp. 25–34, Dec. 2017, doi: 10.32890/jtom2017.12.2.4.
- [12] H. Yolanda, I. Rahmi, and Maiyastri, “Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) dengan menggunakan Metode *Servqual Six Sigma* (Studi Kasus di Kecamatan Kuranji, Padang),” *Jurnal Matematika UNAND*, vol. VI No.1, pp. 118–127, 2017.
- [13] M. Y. Bachtiar, E. Ismiyah, and A. W. Rizqi, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim,” *Jurnal Teknik Industri*, vol. 8, no. 2, p. 2022.
- [14] M. N. Fais, A. Susanto, and T. Listyorini, “Pengembangan Sistem Parkir Di Universitas Muria Kudus Dengan Menggunakan Enkripsi Data Dan Teknologi Barcode,” *Jurnal SIMETRIS*, vol. 5, 2014.
- [15] A. Trimarjoko, D. Mukhlis, H. Fathurohman, and S. Suwandi, “Metode *Value Stream Mapping* dan *Six Sigma* untuk Perbaikan Kualitas Layanan Industri di Automotive Services Indonesia,” *IJIEM (Indonesian Journal of Industrial Engineering & Management)*, vol. 1, no. 2, pp. 91–104, 2020, [Online]. Available: <http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/ijiem>
- [16] K. Philip, B. Molan, and B. Sarwiji, "Manajemen Pemasaran," 11th ed. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005.
- [17] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, “Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon,” vol. 9, pp. 167–177, 2019.
- [18] A. Brysland and A. Curry, “*Service improvements in public services using Servqual*,” *Managing Service Quality: An International Journal*, vol. 11, no. 6, pp. 389–401, Dec. 2001, doi: 10.1108/09604520110410601.
- [19] A. Joshi, S. Kale, S. Chandel, and D. Pal, “*Likert Scale: Explored and Explained*,” *Br J Appl Sci Technol*, vol. 7, no. 4, pp. 396–403, Jan. 2015, doi: 10.9734/bjast/2015/14975.
- [20] N. Komarudin, D. Shofi, A. Nasution, and I. Sugema, “Studi Kasus : Optimalisasi Fasilitas Parkir Di UNISBA,” *ETHOS (Jurnal Penelitian dan Pengabdian)*, vol. 7, no. 2, pp. 190–199, Jun. 2019, doi: 10.29313/ethos.v7i2.4524.

- [21] Hendryadi, "Validitas Isi: Tahap Awal Pengembangan Kuesioner," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, vol. 2, no. 2, pp. 169–178, 2017.
- [22] M. J. Nida and Herianto, "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS," *OSF Preprints*, vol. 1, 2021.
- [23] I. Mutmainah, I. A. Yulia, F. Marnilin, and A. Z. Mahfudi, "Gap Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, vol. 10, no. 1, pp. 19–34, Mar. 2022, doi: 10.37641/jimkes.v10i1.934.
- [24] R. Abdullah, "Pengaruh *Current Ratio* (CR), *Debt Equity Ratio* (DER), Dan Ukuran Perusahaan (*Size*) Terhadap *Return On Equity* (ROE). Studi Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektorkonsumsi Yang Terdaftar Di Bei Periode 2015 - 2018," 2020.
- [25] Jumliadi, M. Arsyam, and A. M. S. Alwi, "Strategi Komunikasi Pembelajaran Dari Rumah Dalam Lingkungan Keluarga Di Masa Pandemi," *Komunida: Media Komunikasi dan Dakwah*, vol. 10, no. 2, pp. 231–241, 2020, doi: 10.35905/komunida.v7i2.
- [26] A. N. Widodo, "Pengaruh Stres Kerja & Kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Driver Grabbike Malang," 2020.
- [27] W. Sujatmiko, "Pengaruh ROE, ROA, dan EPS Terhadap Harga Saham pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia," 2019.
- [28] N. Atriana, "Pengaruh Reputasi Dan Inovasi Produk Tabungan Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Syariah Di Bandar Lampung," 2017.
- [29] J. F. Hair, R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black, "*Multivariate Data Analysis*," Prentice Hall, Inc, 1998.
- [30] M. Misrawati and D. Suryana, "Bahan Ajar Matematika Berbasis Model Pembelajaran Tematik terhadap Kemampuan Berhitung Anak Usia Dini," *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, vol. 6, no. 1, pp. 298–306, May 2021, doi: 10.31004/obsesi.v6i1.1249.
- [31] R. A. Zunaidi and E. D. Wulandari, "Lembar Jawaban OPEN ENDED DAC 2014," 2014.
- [32] A. Nurrahmah *et al.*, "Pengantar Statistika 1," Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia, 2021.
- [33] V. Herlina, "Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS," Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019.

- [34] R. Alfatiyah and Apriyanto, “Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, IPA, dan QFD Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT. Securindo Packatama Indonesia,” *JITMI*, vol. 2 No.2, pp. 106–116, 2019.
- [35] S. W. Brown, T. A. Swartz, A. Gap, J. Bitner, L. Crosby, and N. Stephens, “A Gap Analysis of Professional Service Quality,” *Source: Journal of Marketing*, vol. 53, no. 2, pp. 92–98, 1989.
- [36] H. Widiyanto, “Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Publik menggunakan Metode *Servqual* di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya,” 2023.