

DAFTAR PUSTAKA

- Alfama Zamista, A. (2020). Analisis SOAR pada Strategi Pemasaran di Industri Jasa Finance SOAR Analysis on Marketing Strategies in the Finance Services Industry. In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 6, Issue 1).
- Alwan, D. (2023). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) BANYUMILI UNIT REMBANG KOTA MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). *UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT PARTISIPASI POLITIK MASYARAKAT KOTA PADANG*.
- Anindiya, A., & Iva Mindhayani. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Arghisa, D., Afriani, S., & Rahman, A. (2021). *An Analysis of Service Quality Towards Customer Satisfaction Using Importance Performance Analysis (IPA) Method Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. 2(4), 427–434. <https://doi.org/10.53697/emak.v2i4>

- Ari Anggara, D., Harianto, W., & Aziz, A. (2021). PROTOTIPE DESAIN USER INTERFACE APLIKASI IBU SIAGA MENGGUNAKAN LEAN UX. *Informasi Dan Industri*, 4.
- Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*. 3(2).
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Arsi, A. (2021). *LANGKAH-LANGKAH UJI VALIDITAS REALIBILITAS INSTRUMEN DENGAN MENGGUNAKAN SPSS*.
- Astutik, H. (2023). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENERAPAN BLU-E SISTEM (SMART CARD) PADA PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN ANGKUTAN BARANG (STUDI KASUS UPT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DINAS KOTA YOGYAKARTA)*. 1–9.
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian* (1st ed.). Mitra Wacana Media.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Arfah, Ed.; 1st ed.). Global Research And Consulting Institute.
<https://www.researchgate.net/publication/334957485>
- Fanny, N. (2019). *KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PADA SISTEM PELAYANAN RUJUKAN TINGKAT LANJUT DI UNIT PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMO BOYOLALI*. *Fakultas Ilmu Kesehatan UDB Surakarta*.

- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *PEMASARAN JASA* (H. Rahmadhani, Ed.; 1st ed.). CV Budi Utama.
- Firmansyah, D., Pasim Sukabumi, S., & Al Fath Sukabumi, S. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, *1*(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927>
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa* (1st ed.).
- Fransiska, D. (2023). SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MENENTUKAN E-COMMERCE TERBAIK MENGGUNAKAN METODE WEIGHTED PRODUCT. *Jurnal Prosisko*, *10*, 1–8.
- Hamdi, M. M., Pemasaran, S., Pada, P., Pesantren, P., Mustafid, M., Stai, H., & Krempyang Nganjuk, D. (2021). *STRATEGI PEMASARAN JASA PENDIDIKAN PADA PONDOK PESANTREN*.
- Hamzah, Z. (2021). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BAITUL MALL WAT TAMWIL (BMT) DI KOTA PEKANBARU MELALUI INTEGRASI SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, *4*.
- Haque, M. I., & Sultan, Z. A. (2019). A structural equation modeling approach to validate the dimensions of SERVPERF in insurance industry of Saudi Arabia. *Management Science Letters*, *9*(4), 495–504. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.1.012>

- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*.
- Huo, B., Haq, M. Z. U., & Gu, M. (2020). The impact of IT application on supply chain learning and service performance. *Industrial Management and Data Systems*, 120(1), 1–20. <https://doi.org/10.1108/IMDS-10-2018-0476>
- Ismaya, N. A., Tho, L., Fathoni, M. I., Tinggi, S., Kesehatan, I., Persada, K., & Selatan, T. (2019). GAMBARAN KELENGKAPAN RESEP SECARA ADMINISTRATIF DAN FARMASETIK DI APOTEK K24 POS PENGUMBEN. In *Kelengkapan Resep Secara Administratif.... EDU MASDA JOURNAL* (Vol. 3, Issue 2).
- Julia, A., Alfareza, D., Novianti, D., Supriyono, F., & Baharudin, P. (2022). *Pengamatan Terhadap Pegawai Bengkel untuk menentukan waktu baku menggunakan metode Work Sampling*.
- Karim, A. (2021). *PENGANTAR STATISTIKA*. <https://www.researchgate.net/publication/354740344>
- Mananeke, L., & Loindong, S. J. (2020). PENGARUH SERVICE PERFORMANCE, KEPERCAYAAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SULUTGO CABANG BEO EFFECT OF SERVICE INFLUENCE, TRUST, AND LOCATION OF CUSTOMER SATISFACTION OF BANK SULUTGO BRANCH OF BEO. 332 *Jurnal EMBA*, 8(3), 332–343.

- Marcella, A., & Allief, N. (2023a). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN. In *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa* (Vol. 1, Issue 1).
- Marcella, A., & Allief, N. (2023b). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN. In *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa* (Vol. 1, Issue 1).
- Martha, L., & Jordan, R. (2022). Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6).
- Melda Kolo, S., & Sri Darma, G. (2020). *Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G di Denpasar*. 17(1). <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/57>
- Nizar, M., & Adriansyah, G. (2022). ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA (Outlet Bebicare Desa Wiyung). *Journal Of Industrial And Systems Optimization*, 5(2), 122–129.
- Novadi, I. N., & Mahbubah, N. A. (2021). *Evaluasi kualitas pelayanan pelanggan berbasis integrasi servqual-six sigma di kuma coffee and eatery kabupaten gresik* (Vol. 21). https://ojs.sttind.ac.id/sttind_ojs/index.php/Sain
- Nur Amalia, R., Setia Dianingati, R., & Annisaa, E. (2022). PENGARUH JUMLAH RESPONDEN TERHADAP HASIL UJI VALIDITAS DAN

RELIABILITAS KUESIONER PENGETAHUAN DAN PERILAKU SWAMEDIKASI. *Generics : Journal of Research in Pharmacy Accepted : 4 Mei, 2(1)*.

Nurjannah, S., & Sharif, O. O. (2022). *Analisis Kepuasan Pengunjung Taman Nasional Way Kambas Berdasarkan Kualitas Layanan (Servqual) Analysis Of Visitors' Satisfaction Way Kambas National Park Based On Quality Of Service (Servqual)*.

Octobe Purba, Y., Jesica Triani Purba, F., & William Andri Siahaan, K. (2021). *TEKNIK UJI INSTRUMEN PENELITIAN PENDIDIKAN*.
www.penerbitwidina.com

Permata Azmi, M. (2019). Analisis Pengembangan Tes Kemampuan Analogi Matematis pada Materi Segi Empat. In *Journal for Research in Mathematics Learning* p (Vol. 2, Issue 2).

Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31.
<https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>

Rindi Antika, A. (2023). *Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis Dalam Kurun Waktu Tertentu*.
<https://journal.mediapublikasi.id/index.php/bullet>

Sadewo, E., Humala Siregar, F., Sukirna, I., Adisusanto, J., Fauzan, N., Magister, Stratejik, & Prasetya Mulya. (2021). *Muhammadiyah Riau Accounting and*

Business Journal 2(2) April 2021 Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK HEWAN DI INDONESIA.
<http://jakartadoglovers.com>

Saputra, J., Oktafia Lingga Wijaya, H., Rahman, T., Bina Insan Lubuklinggau, U., Lubuklinggau, K., Komputer, F., & Studi Sistem Informasi, P. (2021). Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA. In *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)* (Vol. 5, Issue 1).

Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 21(2), 103–112.
<https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113>

Saputri, N. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1). <http://journal-isi.org/index.php/isi>

Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN. In *Jurnal Pustakawan Indonesia* (Vol. 18, Issue 1).

Sudaryana, Y. (2020). *Master of Management Studies Program PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN HARGA TERHADAP*

*KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR POS INDONESIA (PERSERO)
KOTA TANGERANG. 4(1), 447. <https://doi.org/10.25157/mr.v4i1.2954>*

Sujatmiko, A., Setiawan, H., Kunci, K., & Pelayanan, K. (2022). Efek Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Gojek Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau. *Journal of Communication Management and Organization* , 1, 40–51.

Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan* (S. Sartika, Ed.; 1st ed.). UMSIDA Press.

Sulthon, M., & Samanhudi, D. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MERANCANG STRATEGI PEMASARAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN SWOT DI KEDAI XYZ. In *Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* (Vol. 01, Issue 01).

Sundari, I. (2022). *IMPLEMENTASI SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI SHOPEE INDONESIA. 1–12. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>*

Suryatman, T., & Ramdani, R. (2019). *DESAIN KURSI SANTAI MULTIFUNGSI ERGONOMIS DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN ANTROPOMETRI.*

Syarif, A., & Widodo, A. (2020). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANT PERFORMANCE*

ANALYSIS (IPA) PADA BENGKEL AUTO2000 ASIA AFRIKA BANDUNG.
4(3).

Taufiqurokhman, & Satsipi, E. (2018). *TEORI DAN PENGEMBANGAN MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK* (1st ed.). UMJ PRESS.

Victor Kamanda, S. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP. In *Jurnal AS-SAID* (Vol. 2022, Issue 1).

Wonga, G., & Annisaa Utami, A. (2020). CUSTOMER SATISFACTION INDEX PENGGUNA BUS TRANS JAKARTA Oleh. In *Journal of Applied Business and Economics (JABE)* (Vol. 6, Issue 4).

Yasra, R., Tri Widodo, T., & Imanda Putra, P. (n.d.). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *Agustus 2021* |, 5(ISSN), 2597–8950. <https://doi.org/10.36352/jik.v5i2>

Yusuf, R., Hendrayati, H., & Wibowo, L. (2020). PENGARUH KONTEN PEMASARAN SHOPEE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN. *Universitas Pendidikan Indonesia, 1*(2), 1–10.

Zahra, L. D., & Donoriyanto, D. S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Pendekatan Lean Service dan Service Performance (Studi Kasus: Bank X). *Ekonomis: Journal of Economics and Business, 7*(2), 1040. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.1290>