

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, W., & Wibowo, A. (2023). Pengaruh *Tangible* Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Aulina Laundry Batam. *Jurnal MEKAR*, 2(1), 39–42. <https://doi.org/10.59193>
- Akbar, M. A., Sopyani, R., Iskandar, H., & Ulum, R. B. (2022). Pengaruh Komunikasi, Keahlian Kerja, Pengetahuan Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 166–177.
- Ali Akbar, M., Nidia Kusuma, B., Jamaludin, W., & Hickhamy Putri, S. (2022). Pengaruh Disiplin, Fasilitas, Lingkungan Dan Kompensasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM) Pada Bagian Office Di PT. Sulzer Indonesia. *Jurnal Teknologika (Jurnal Teknik-Logika-Matematika)*, 12(2), 254–261.
- Alia Mumtaza, F., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Urbans Travel. *JIMEA (Jurnal Ilmiah MEA)*, 7(2).
- Amalia, & Setiawati, B. (2021). Reliability (Kehandalan) Aparat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Maragut Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 4(2), 1644–1656.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Gojek. *JUPE*, 8(3), 86–94.

- Annisa, N., & Subadi, W. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Karanganyar Kecamatan. *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 7(1), 621–632.
- Annur, R. R., & Tanjung, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumut. *JUBIMA : Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1), 192–205.
- Asmiana Nor, & Susiani. (2023). Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertipikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 6(2), 455–467.
- Budiarto, B. R., & Santoso, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, Dan Importance Performance Analisis. *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 33–44.
- Caesar Pradata, K., & Puryandani, S. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Service Performance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Jateng Cabang Purbalingga). *Jurnal Magisma*, X(1), 91–106.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *JMPIS (Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial)*, 3(1), 2022. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research and Consulting Institute.

- Dwi Setiawan, A., Zaki Yamani, A., & Dwi Winati, F. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 1(4), 286–295.
- Gultom, D. K. G., Arief, M., & Fahmi, M. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2).  
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 2615–109.
- Gustiar, A., & Jamaludin. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 6(2), 383–397.
- Indriani, V., & Magdalena, M. (2021). Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bpr X Koto Singkarak. *STIE KBP Padang*.
- Japani, A., & Suryadi. (2022). Pengaruh *Tangibles*, *Responsiveness*, Dan *Reliability* Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Di Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(2), 332–340.
- Juariah, J. (2021). Dimensi *Responsiveness* Dan *Assurance* Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Bidan: *Importance -Performance Analisis*. *Jurnal Riset*

*Kesehatan Poltekkes Depkes Bandung*, 13(1), 91–101.  
<https://doi.org/10.34011/juriskesbdg.v13i1.1856>

Junaidi. (2021). *APLIKASI AMOS dan STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)*. Unhas Press.

Kasinem. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.

Khotimah, K., Nur, I. S. M., Akbar, M. A., & Badriah. (2021). *Customer Satisfaction Sebagai Variable Yang Memediasi Service Performance Terhadap Customer Loyalty Pada Bimbingan Belajar Crystal Learning Center Di Kota Jayapura*. *Journal of Economics Review (JOER)*, 1(1), 11–22.  
<https://doi.org/10.55098/joer.1.1.11-22>

Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 6(1).

Kurnia Dewi, S., & Sudaryanto, A. (2021). *Validitas dan Reliabilitas Kuisiонер Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah*. *Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta V*.

Lutfi, A. M., & Sunardi, N. (2021). Pengaruh Current Ratio (CR), Return On Equity (ROE), Dan Sales Growth Terhadap Harga Saham Yang Berdampak Pada Kinerja Keuangan Perusahaan (Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal SEKURITAS*, 2(3), 83–100.

- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *KORELASI (Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 2(1), 1267–1283.
- Manalu, I. M., & Subadi, W. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek *Tangible* (Berwujud) Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak. *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 4(1), 1335–1347.
- Manuhutu, M., Aunalal, Z. I., Politeknik, M. T., & Ambon, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 17–24.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2021). The Influence of Product Quality, Price, and Quality of Service to *Customer* Satisfaction at PT. Air Manado. In *Jurnal EMBA* (Vol. 6, Issue 3).
- Martha, L., & Jordan, R. (2022). Pengaruh *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Assurance*, Dan *Reliability* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6).
- Maulana, R. (2022). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dilihat Dari Aspek *Reliability* (Kehandalan) Dalam Rangka Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Kabupaten Tabalong. *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 5(1), 345–358.
- Maulana, R., Syafrinal, I., Subagio, R. T., Adam, R., & Wijaya, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Menggunakan Metode *Service Performance* (Studi Kasus : Taman Air Gua Sunyaragi). *Jurnal Digit*, 12(1), 44–53.

- Misrawati, & Hayati, R. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 5(1), 51–64.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *JURNAL PUNDI*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Nur Amalia, R., Setia Dianingati, R., & Annisaa, E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden Terhadap Hasil Uji *Validitas* Dan *Reliabilitas* Kuesioner Pengetahuan Dan Perilaku Swamedikasi. *Journal of Research in Pharmacy* , 2(1), 9–15.
- Nurdiana, Sari Den Ka, V., & Afifah, N. (2021). Pengaruh *Tangible*, *Empathy* Dan *Reliability* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Makassar. *Jurnal Pabean*, 3(2).
- Padillah, M. R., & Hayati, R. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Nikah Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) Pada Kantor Desa Bihara Hilir Kecamatan Awaysan Kabupaten Balangan. *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 7(1), 354–371.
- Pramudita, D. T., Gunawan, N. F., Ningsih, M. C., & Adilah, R. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Harga dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen). *JMPIS (Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Ilmu Sosial)*, 3(1), 424–436.

- Prasetyawan, D., & Gatra, R. (2022). Model Convolutional Neural Network untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Ekspresi Wajah. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(3), 661–673. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v8i3.5493>
- Pratama, R. A., & Waluyo, M. (2020). Analisis Pengaruh *Marketing Mix 7p* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aquarium Dengan Metode Sem Di Pt.Xyz. *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 01(03), 59–69.
- Putlely, Z., Andry Lesnussa, Y., Wattimena, A. Z., & Matdoan, M. Y. (2021). Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon. *Indonesian Journal of Applied Statistics*, 4(1), 1–13.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *JEMSI (Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi)*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4>
- Rahayu, W. I., & Shafina, M. R. (2022). Aplikasi Analisis Kelayakan Sistem Untuk Pengukuran Usability Dengan Menerapkan Metode Use Questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(3), 2022.
- Ramadhan, A., & Razali. (2022). Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen (Studi Kasus: Primagama Cabang Medan). *Jurnal Nusantara Of Engineering*, 5(2), 66–71. <https://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/noe>

- Rian Marlina, R. (2020). Partial Least Squares-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Matematika, Statistik, Dan Komputasi*, 16(2), 174–186. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v%vi%i.7851>
- Rika, B., Febrilia, A., & Setyawati, D. U. (2021). Workshop Pengolahan Data Menggunakan Spss Bagi Mahasiswa Universitas Pendidikan Mandalika. *Martabe : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 232–239. <https://doi.org/10.31604/jpm.v3i2.232-239>
- Rio Sasongko, S. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Sadewo, E., Humala Siregar, F., Sukirna, I., Adisusanto, J., & Fauzan, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Di Indonesia. *MRABJ (Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal)*, 2(2). <http://jakartadoglovers.com>
- Sagala, R., & Sinaga, R. V. (2023). Pengaruh Airlines *Tangibles*, Terminal *Tangibles*, Personnel Quality, Empathy Dan Airline Image Terhadap *Customer Satisfaction*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 23(1), 92–108.
- Sari, N. N., Utami, S., & Bambang, R. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 20. <https://doi.org/10.30737/jimek.v2i1.413>



- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek *Tangible* (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 6(2), 749–762.
- Setiawati, D. A., Husen, I. A., Yuliansyah, R., & Wasif, S. K. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek (Studi Kasus Ini di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar Utama). *JIP (Jurnal Inovasi Penelitian)*, 2(9), 3131.
- Simamora, B. (2022). Skala Likert, Bias Penggunaan, dan Jalan Keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1).
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. CV Widina Media Utama.
- Syahputra, H. (2022). Pengaruh *Tangible* Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Religi Walisongo Di Pulau Jawa. *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, 3(2), 2745–8407.
- Waluyo, M., & Rachman, M. (2020). *Mudah Cepat Dalam Aplikasi Structural Equation Modeling (Edisi Revisi)*. Literasi Nusantara.
- Wasiman, Silitonga, F., & Edy Wibowo, A. (2020). Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan Pada Toko Xyz Menggunakan Metode Servperf (Service Performance). *JURNAL CAFETARIA*, 1(2), 64–73.  
<https://doi.org/10.51742/akuntansi.v1i2.162>

- Widanti, A., Abdillah, W., & Murni, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Konsumen Hypermart. *Management Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen ISSN*, 17(2), 172–186. <https://doi.org/10.33369/insight.17.2.172-186>
- Widikusyanto, M. J., & Purbohastuti, A. W. (2021). Indeks Service Quality Perguruan Tinggi Banten Service Quality Index Of Banten Higher Education. *Jurnal Visionida*, 6(2), 17–29.
- Widyanita, N. W. A., & Rahanatha, G. B. (2022). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Niat Pembelian Ulang Produk Pakaian Merek Lanakila Di Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11(7), 1277–1296. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2022.v11.i07.p01>
- Yuniana, P., Pramuditha, C. A., & Juwita, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen (Studi Kasus Toko Buku Gramedia Kolonel Atmo Palembang). *Jurusan Manajemen STIE Multi Data Palembang*, 1(1).
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatra. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 923–926.

Zullaihah, R., Setyawati, H. A., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Bangsa, P. (2021). Analisis Pengaruh Iklan, Identitas Merek, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Pengguna Smartphone Merek Oppo di Kebumen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 169–184. <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>