

DAFTAR PUSTAKA

- ABDILLA, S. (2020). Tinjauan Atas Penanganan Keluhan Pelanggan Indihome Pada Pt. Telkom Bogor.
- Akhmad Fauzi, R. H. (2020). *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Albi Anggito, J. S. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Ari Setya Budi, W. H. (2022). Strategi Proses Bisnis Pada Startup Jasa Digital Marketing Agency. *Jurnal E-Bis(Ekonomi-Bisnis)*, 128-140.
- Arinal Ha'qoh Saiful Rizki, B. M. (2024). Kepemimpinan Dalam Organisasi Pendidikan Islam Dan Fungsi-Fungsi Manajemen. *Jurnal Multilingual*, Vol. 4 No. 1 .
- Astri Fitri Yani, G. (2024). Analisis Program Layanan Konsultasi Kesehatan Mental Pada Aplikasi Halodoc Dengan Metode Skala Likert. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Ayu Nuriyana, A. H. (2022). Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index* Terhadap Kepuasan Layanan Pengiriman Barang Pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Impresi Indonesia (JII)* , 414-424.
- Azhari, A. M. (2024). Perbaikan Sistem Operasional Usaha Travel Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Manajemen. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 7(2), 183–199. doi:<https://doi.org/10.30737/jaim.v7i2.5344>
- Darim, A. (2020). Manajemen Perilaku Organisasi Dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Kompeten. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 22-40.
- E. Purwanto, E. A. (2018). Studi Keputusan Mahasiswa Memilih UPN Veteran Jawa Timur dalam Melanjutkan Studi S2. *JURNAL MEBIS* , 89-99.
- Eddi Novra, N. H. (2024). *Manajemen Pariwisata*. Padang: CV. Gita Lentera.
- Erwin Velanton Tandilino, D. W. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan *Customer*

Satisfaction Index (CSI). JOURNAL OF INDUSTRIAL AND MANUFACTURE ENGINEERING.

- Fatimah Kalitdyah, W. H. (2024). Design of Supply Chain *Performance* Using ANP Method. *AFEBI Management and Business Review (AMBR)*, 69-79.
<https://apjii.or.id>. (2024, Februari 07). Retrieved from Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia: <https://inet.detik.com/cyberlife/d-7169749/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Ismi. (2024). Pengaruh Internal Service Quality dan Employee Well-Being Terhadap Kepuasan Pegawai Dan Kinerja Pegawai di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Kabupaten Parigi Moutong.
- Julyanthry, V. S. (2020). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis. Retrieved from ISBN: 978-623-6761-34-2
- Mahmudah, J. D. (2025). Manajemen Mutu Terpadu dalam Perspektif Al-Qur'an dan Total Quality Management. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN*, 528-536.
- Mantjanegara, A. S. (2024). Seleksi Pemasok Peralatan Dan Jasa Menggunakan Metode Analytical Network Process (ANP) Pada Perusahaan Geoteknik Di Bandung.
- Masriyatun, N. W. (2022, September). Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, Vol. 8 , 891-899. doi: <http://dx.doi.org/10.17358/jabm.8.3.891>
- Mousumi Modaka, K. K. (2018). A BSC-ANP Approach To Organizational Outsourcing Decision Support-A Case Study. *Journal of Business Research*.
- Ni Kadek Suryani, I. A. (2020). *Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Bali: NILACAKRA.
- Novitasari, D. (2022). *Manajemen Operasi Konsep dan Esensi* . Yogyakarta: STIE Widya Wiwaha .
- Pasolong, H. (2023). *Teori Pengambilan Keputusan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

- Rukiah, Z. M. (2023). Key Success Factors Islamic Human Resources In North Sumatera Islamic Banking With Analytical Network Process (ANP). *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 898-907.
- Sarra Daimi, S. R. (2023). Sustainability *Performance* assessment of Tunisian public transport. *Socio-Economic Planning Sciences*.
- Widodo, D. S. (2020). *Manajemen Kinerja Kunci Sukses Evaluasi Kerja*. Cipta Media Nusantara.