

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Nadhif Darwinto., Setyowati, dan Raden Kunto Adi. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Cabai Merah (*Capsium Annum L*) Di Desa Cabeyan Terhadap Mitra Pt. Waroeng Spesial Sambal Indonesia. *Jurnal AGRISTA : Vol. 10 No. 3 September 2022 : 1-11*
- Alamsyah, Ahmad Tirto Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Distributor Pupuk Dengan Metode Service Quality dan Improvement Gap Analysis. *SITEKIN*, 20 (1). pp. 80-89. ISSN 2721-2041
- Alberto, J., & Hermanto, D. (2023). Klasifikasi Jenis Burung Menggunakan Metode Cnn Dan Arsitektur Resnet-50. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(3), 34–46.
- Anggraini, D., Putri, M. A., & Sari, N. K. (2022). Reliabilitas dan validitas instrumen penelitian: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 10(1), 45-53.
- Atmawati, R., & Wahyudin, M. (2007). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Matahari Department Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Daya Saing*, 12(1), 45–56.
- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253–268. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(92\)90022-4](https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90022-4)
- Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan. (2023). Laporan kinerja tahunan 2023. Kementerian Pertanian Republik Indonesia.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). Laporan Perdagangan Lintas Negara: Statistik Ekspor dan Impor Indonesia. Jakarta: BPS.
- Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP). (2023). Laporan hasil evaluasi mekanisme pemeriksaan lintas sektor di pelabuhan utama. Jakarta: BPKP.
- Basta, D. (2004). Manajemen kepuasan pelanggan. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1985). Quality counts in services, too. *Business Horizons*, 28(3), 44–52.
- Bhuwana, M. B. R. (2013). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap niat pemakaian ulang jasa service pada bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar. *E-Journal Manajemen Universitas Udayana*, 2(4), 383–397.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>

- Busschaert, P., Smith, J., & Brown, L. (2015). Validity and reliability in questionnaire design. *International Journal of Research Methodology*, 7(3), 112-120.
- Cahyo, D. N., & Purwaningsih, H. (2022). Analisis Forecasting Dan Faktor Yang Mempengaruhi Impor Daging Sapi Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Agribisnis Peternakan (Stap)*, 9, 457–464.
- Diaz, P. A. T., Latif, N., & Mulkin, A. H. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Balai Besar Karantina Pertanian Hewan,Ikan Dan Tumbuhan Makassar. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 110–116.
- Dinar, L., Faradilla, C., & Marsudi, E. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Impor Beras Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian*, 8(3), 2023. www.jim.unsyiah.ac.id/jfp
- Fahrina, F., Wahyuni, S., & Azizah, N. (2019). Analisis perbandingan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pasar modern dan pasar tradisional di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(1), 67–76.
- Ferinadewi, E. (2015). Merek dan psikologi konsumen: Implikasi pada strategi pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4th ed.). London: SAGE Publications.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service management: Operations, strategy, information technology* (7th ed.). McGraw-Hill.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Grace, N., Nurjannah, R., & Mustika, C. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Impor Kedelai Di Indonesia. *Journal Perdagangan Industri Dan Moneter*, 9(2), 97–106.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Hannah, D., & Karp, P. (2007). *Customer satisfaction: The big eight factors*. New York: Business Expert Press.
- Hardin, D., & Nawaningtyas, N. (2025). Analisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT TJ Bros dengan metode SERVQUAL (Service Quality). *Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, 3(1), 55–65.

- Harish, dkk. (2014). *Service Quality (Servqual): A framework for analyzing service quality in management and marketing research*.
- Hierdawati, T., Amrizal, & Dani, R. (2022). Analisis Nilai Impor Menurut Golongan Standard International Trade Classification (Sitc) Di Indonesia Tahun 2010-2021. *J-Mas (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 1278–1282. <https://doi.org/10.33087/Jmas.V7i2.590>
- Irawan, H. (2004). 10 Prinsip kepuasan pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irwandi, P., Adetya, A., Wirda, B., & Kadri, M. (2024). Dinamika Persaingan Sarang Burung Walet Indonesia Di Pasar Internasional. *National Conference Of Applications In Agriculture And Animal Science (Ncaaa)*.
- Kadir, A. (2015). Statistik untuk penelitian: Teori dan aplikasi menggunakan SPSS. Yogyakarta: Andi.
- Kementerian Pertanian RI. (2022). Peraturan dan Kebijakan Impor Hewan Hidup di Indonesia. Jakarta: Kementerian Pertanian RI.
- Khairan, dkk. (2104). *Service Quality (Servqual) gaps: A study on customer expectations and perceptions*.
- Kuswaya, D. W., Sehabudin, U., & Hardjanto, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Impor Daging Sapi Di Indonesia. *Bekasi Development Innovation Journal (Bdi)*, 19–33.
- Kotler, P. (2007). Manajemen pemasaran (Edisi ke-12). Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. (2008). Prinsip-prinsip pemasaran (Edisi ke-12). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran (13th ed., Jilid 1). Erlangga.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Lestari, D., Nugroho, A., & Firmansyah, H. (2020). Pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 17(1), 15–26.
- Linnaeus, C. (1958). *Systema Naturae per Regna Tria Naturae, Secundum Classes, Ordines, Genera, Species, cum Characteribus, Differentiis, Synonymis, Locis* (10th ed.). Stockholm: Laurentii Salvii
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.

- Lupiyoadi, R. (2004). Manajemen pemasaran jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, S., Mayulu, H., Haris, M. I., & Fanani, A. F. (2024). Mengungkap Dinamika Impor Sapi Hidup: Peluang Dan Tantangan Menuju Swasembada Daging Sapi Di Indonesia. *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 20(3), 626–639.
- Miranda, Vudia, I. W. G. Sedana Yoga, Bambang Admadi Harsojuwono. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Layanan Pada Cafe Gumi Cookies. *Jurnal Rekayasadan Manajemen Agroindustri Vol. 11 No. 1*, 35-46.
- Moenir, H. A. S. (2005). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morissan. (2017). Metodologi penelitian: Validitas dan reliabilitas instrumen. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nadia, J., Syahrudin, H., & Aminuyati. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Produk Malaysia Pada Masyarakat Kawasan Perbatasan Di Desa Jagoi. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran (Jppk)*, 12(3), 909–916. <https://doi.org/10.26418/Jppk.V12I3.63634>
- Natalisa, D. (2007). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 45–56.
- Ningsih, R. M., & Sari, M. P. (2020). Pengaruh metode pembelajaran terhadap hasil belajar siswa. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 7(2), 123–130.
- Noor, G. A., Mulyana, D. I., & Akbar, F. (2022). Optimasi Image Classification Pada Burung Kenari Dengan Menggunakan Data Augmentasi Dan Convolutional Neural Network. *Smart Comp*, 11(2), 226–238.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill. (Dikutip dalam Puspitaningtyas, 2018).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Permatasari, R., Wulandari, R., Andini, A. P., Zhafira, A. D., Daud, F., Hartomo, F. I., & Malik, A. R. (2024). Analisis Pelaksanaan Behavior Based Safety Dalam Membentuk Perilaku Aman Tenaga Kerja Di Laboratorium Balai

- Besar Karantina Hewan Ikan Dan Tumbuhan Kalimantan Timur. *Jurnal Kajian Dan Penelitian Umum*, 2(3), 1–8. <https://doi.org/10.47861/jkpu-nalanda.v1i3.991>
- Pratiwi, R. N., & Handayani, S. W. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik pada Balai Karantina Pertanian dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 75–84.
- Priyambodo, N., Santoso, N., & Fanani, L. (2020). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Ternak Burung Kenari Berbasis Web. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(7), 2163–2171. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Priyatno, D. (2012). Panduan praktis menggunakan SPSS untuk penelitian. Yogyakarta: Media Akademi.
- Puspitaningtyas, D. (2018). Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode *Servqual*.
- Putri, N. P. N. P. N., & Karmini, N. L. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Impor Susu Sapi Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 6(2), 469–482. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya469>
- Putri, R. D. S., & Siladjaja, M. (2021). Pengaruh Perdagangan Internasional (Ekspor-Impor) Dan Investasi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Journal Of Public Auditing And Financial Management*, 1(1), 13–26. <https://doi.org/10.36407/jpafm.v1i1.xxx>
- Rahman, T. (2019). Pengaruh Harga Burung Impor terhadap Pasar Burung di Indonesia. *Jurnal Agribisnis dan Peternakan*, 14(3), 112–125.
- Rusdi, H., Primandhana, W. P., & Wahed, M. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Impor Gula Di Indonesia. *Jurnal Syntax Admiration*, 2(8), 1461–1479. <https://doi.org/10.46799/jsa.v2i8.285>
- Sahrupi, & Zulqornain, T. A. (2017). Peningkatan kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL pada PT. Media Purna Engineering area PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk. *Journal Industrial Manufacturing (JIM)*, 2(2), 39–49.
- Salsabil, Y. P., & Sri S, R. I. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Impor Beras Vietnam Ke Indonesia. *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(4), 1143–1151. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i4.1221>
- Santoso, S. (2014). Menguasai statistik multivariat dengan SPSS. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Saputra, F. F., & Setyowati, E. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Impor Gandum Indonesia Dari Australia Tahun 1997-2022. *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 9(1), 1–11.
- Sari, R. P., & Nugroho, B. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra karantina pertanian. *Agro Ekonomi*, 38(1), 78-92
- Septariani, D. N., Hadiwiyono, Putri, L. N., & Syaf, M. S. L. (2024). Mekanisme Pengawasan Dan Sertifikasi Ekspor Tanaman Hias Di Balai Karantina Hewan, Ikan, Dan Tumbuhan Jawa Barat. *Jurnal Seminar Nasional*, 8(1), 249–257.
- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913–949.
- Storey, D. J. (2020). Entrepreneurship and small business survival. In R. Blackburn & D. De Clercq (Eds.), *The SAGE handbook of small business and entrepreneurship* (pp. 127-145). SAGE Publications.
- Sugiarto, E. (2003). Manajemen pelayanan pelanggan. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sulastiyono, A. (2002). Manajemen pelayanan umum. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.
- Supriyana, E. (2010). Manajemen mutu pelayanan publik. Pustaka Pelajar.
- Survei Kepuasan Mitra. (2023). Hasil survei nasional kepuasan mitra karantina pertanian dan perikanan tahun 2023. Pusat Analisis dan Strategi Layanan Publik, Kementerian Pertanian.
- Taha, S. R., Mukhtar, M., & Mokodongan, A. (2022). Pengenalan Ternak Unggas Dan Ruminansia Melalui Media Internet Bagi Anak Usia Dini Di Desa Talumelito Kabupaten Gorontalo. *Jambura Journal Of Husbandry And Agriculture Community Serve (Jjhcs)*, 2(1), 32–37. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjhcs/index>
- Taherdoost, H. (2016). Validity and reliability of the research instrument; How to test the validation of a questionnaire/survey in research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(3), 28-36.
- Tobing, B. E. L., Simbolon, F. J., & Manurung, N. D. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Volume Impor Jagung Dari Argentina Di Indonesia. *Jurnal Methodagro*, 8(1), 1–22.

- Tjiptono, F. (2004). Pemasaran jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2010). Strategi pemasaran (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). Strategi pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Wang, Q., Shi, J., Shen, X., & Zhao, T. (2021). Characteristics And Patterns Of International Trade In Cites-Listed Live Birds In China From 2010 To 2019. *Global Ecology And Conservation*, 30, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.gecco.2021.e01786>
- World Bank. (2022). *COVID-19 and global value chains: East Java agriculture sector case study* (Report No. IDN-2022-032). World Bank. <https://www.worldbank.org/en/country/indonesia>
- World Organization for Animal Health (OIE). (2024). International Standards for Animal Health and Trade. Paris: OIE.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.