

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. A., Mappanyompa, M., Sabtohadhi, J., Isma, A., Effiyaldi, E., Dermawan Mulyodiputro, M., Rela, I. Z., Wijayanti, N. S., Wuritimur, P. V., Pradana, P. Y. B., Tasman, A., Ogie D., Rudiansyah, R., & Hasanuddin, R. (2024). *Metode penelitian kuantitatif (Konsep dan aplikasi)*. Mega Press Nusantara.
- Agip Dwi Gusandi, La Ode Ahmad Safar Tosungku, & Farida Djumiati Sitania. (2025). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA JASA PENYEBERANGAN KAPAL SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS JASA (Studi Kasus: PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara). *Jurnal Teknik Industri (JATRI)*, 3(1), 68–79. <https://doi.org/10.30872/jatri.v3i1.2419>
- Almumtazah, N., Azizah, N., Putri, Y. L., & Novitasari, D. C. R. (2021). Prediksi Jumlah Mahasiswa Baru Menggunakan Metode Regresi Linier Sederhana. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Terapan*, 18(1), 31–40. <https://doi.org/10.22487/2540766x.2021.v18.i1.15465>
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). The Effect of Number of Respondents on the Validity and Reliability Test Results of the Knowledge and Self-Medication Behaviour Questionnaire. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15.

- Anisah, N., & Puspasari, R. (2024). Sistem Informasi Kuesioner Materi Pembelajaran SMP Swasta Generasi Bangsa Martubung Menggunakan Skala Likert. *Jurnal JUREKSI (Jurnal Rekayasa Sistem)*, 2(2), 604–616.
- Bachtiar, M. Y., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 362. <https://doi.org/10.24014/jti.v8i2.20075>
- Batara, D. R., Ardiansyah, R., Yanwas, Y. B. B., Naumi, N., Slamet, R. A., & Ahman. (2025). Langkah-langkah Menentukan Populasi dan Sampel yang Tepat dalam Penelitian. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*, 4, 682–689.
<https://jpion.org/index.php/jpi682Situswebjurnal>:<https://jpion.org/index.php/jpi>
- D. Nurmala, D. D. (2024). Wawancara dan Observasi. In *Pembangunan DAM* (Issue July).
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169–1175.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1622>
- Debi Alma Nofri Yantri, & Khairil Aswan. (2023). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Siberut Selatan, Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Journal of*

- Management and Creative Business*, 2(1), 29–39.
<https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i1.1998>
- Dirang, M., & Iriani, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan Triz. *Juminten*, 2(1), 49–60.
<https://doi.org/10.33005/juminten.v2i1.141>
- Djafar, N., Yantu, I., Sudirman, S., Hineo, R., & Hasiru, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal of Economic and Business Education*, 1(2), 78–82. <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i2.18046>
- Fajaranie, A. S., & Khairi, A. N. (2022). Pengamatan Cacat Kemasan Pada Produk Mie Kering Menggunakan Peta Kendali Dan Diagram Fishbone Di Perusahaan Produsen Mie Kering Semarang, Jawa Tengah. *Jurnal Pengolahan Pangan*, 7(1), 7-13.
- Falmon, F. (2020). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana. *Fraktal: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 1(1), 68–78.
<https://doi.org/10.35508/fractal.v1i1.3060>
- Fauzia, R., & Prasetyanto, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Terminal Tipe A Subang dengan Integrasi Metode IPA - Kano. *FTSP Series*, 314–323.
- Febriansyah, M. W., & Wicaksono, P. A. (2024). ANALISIS DAN UPAYA PENURUNAN LOSSES MATERIAL INDUCTION SEAL & SECURITY

- FEATURE DRUM MENGGUNAKAN METODE ROOT CAUSE ANALYSIS DAN DMAIC. *Industrial Engineering Online Journal*, 13(3).
- Felix, Y., Yoses, F., & Murti, F. (2023). Penerapan Konsep Arsitektur Biomimikri pada Proses Redesain Terminal Purabaya. *Jurnal Arsitektur Zonasi*, 6(2), 477–492.
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.
- Forester, B. J., Idris, A., Khater, A., Afgani, M. W., Isnaini, M., Islam, U., Raden, N., & Palembang, F. (2024). Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas Quantitative Research : Data Reliability Test. *Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 1812–1820.
<https://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/edusociety>
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Haloho, J. L., & Suliantoro, H. (2025). PENGENDALIAN KUALITAS WELDING PADA NAKADOKO MENGGUNAKAN PENDEKATAN LEAN SIX SIGMA DMAIC DAN 5 WHYS MENUJU ZERO DEFECT (Studi Kasus: PT ABC). *Industrial Engineering Online Journal*, 14(3).
- Haq, V. A. (2022). Menguji Validitas Dan Reliabilitas Pada Mata Pelajaran Al Qur'an Hadits Menggunakan Korelasi Produk Momenspearman Brown. *Annawa : Jurnal Studi Islam*, 4(1), 11–24.
<https://doi.org/10.37758/annawa.v4i1.419>

- Haryati, D., Azmi, Z., Putri, R. ., Purba, R., Qasim, N., Hasibuan, R., & Nurdin, M. (2022). Teori Akuntansi. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 369–373. <http://jiip.stkipyapisdampu.ac.id>
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Husna, V. Z. (2020). KERJASAMA ANTAR DAERAH DALAM HAL PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK DAN KAITANNYA DENGAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) (Studi Kasus Kerjasama Pemerintah Kota Surabaya dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam Pengelolaan Terminal Purabaya). *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1), 38–47. <https://doi.org/10.21831/socia.v17i1.32599>
- Kartika, L. G. S. (2021). Aplikasi Model Kano Untuk Analisis Kebutuhan Informasi Harga Pada E-Tourism. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama Dan Budaya*, 6(2), 170. <https://doi.org/10.25078/pba.v6i2.2631>
- Keni, K., & Sandra, K. K. (2021). Keni, K., & Sandra, K. K. (2021). Prediksi Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 191. *Prediksi Customer Experience Dan Service Quality . Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 191.
- Kesumawati, M., & Pidola, V. A. (2025). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Keripik Singkong Kube Serumpun.

- Journal of Islamic Economic and Law*, 2(2), 26–32.
- Kuesioner, W. D. A. N. (n.d.). *Teknik Pengumpulan Data*. 3(1), 39–47.
- Kurniati, S., Hamid, A., & Aprini, N. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Menggunakan Model Kano (Studi Kasus di Puskesmas Muara Enim). *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMAK)*, 4(1), 71–88.
<http://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/issue/view/721>
- Kurniawan, A., Dahda, S. S., & Jufriyanto, M. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan My Rise Dengan Metode Service Quality Dan Improvement Gap Analysis. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(2), 253. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i2.3666>
- Ma'rufah, A. (2023). Strategi Service Quality Sebagai Media dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan. *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(2), 813–822.
<https://doi.org/10.62775/edukasia.v4i2.355>
- Mahkotawati, R., Rijanto, T., & Rusimanto, P. W. (2025). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian: Angket Pengalaman Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Siswa SMK. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(2), 1830–1835. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i2.6990>
- Majdina, N. I., Pratikno, B., & Tripena, A. (2024). 4. Penentuan Ukuran Sampel Menggunakan Rumus. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 16(1), 73.
- Mardesah, M., & Zainal, R. I. (2021). The KUALITAS PELAYANAN

ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA SELATAN. *MBIA*, 20(2), 123-140.

- Mardhiyah Mardhiyah, Nur Afni Dinilhaq, Yona Amelia, Adelia Arini, Rully Hidayatullah, & Harmonedi Harmonedi. (2025). Populasi dan Sampel dalam Penelitian Pendidikan: Memahami Perbedaan, Implikasi, dan Strategi Pemilihan yang Tepat. *Katalis Pendidikan : Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Matematika*, 2(2), 208–218. <https://doi.org/10.62383/katalis.v2i2.1670>
- Marlianti, R. S., & Saepudin, S. (2021). Perancangan Enterprise Architecture Sistem Informasi Terminal Menggunakan Model TOGAF ADM (Studi Kasus: Terminal Tipe B Palabuhanratu). *Teknika*, 10(2), 137–145. <https://doi.org/10.34148/teknika.v10i2.367>
- Muti, A. A., Sari, T. N., & Ahmad, N. H. (2022). Determinasi Patokan Waktu Pabrikasi Dengan Stopwatch Time Study (Studi Kasus Cemilan Sbr). *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 8(1), 36–40. <https://doi.org/10.33884/jrsi.v8i1.6370>
- Oktavia, A., & Utomo, N. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Fasilitas Landside di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. 10(1), 1313–1318.
- Oktaviani, A., Cornellia, R., & Sari, T. N. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Mikrotrans 110A Rute Rusun Marunda-Pulo Gebang Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Important Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Teknik Industri (JOTI)*, 6(2), 108. <https://doi.org/10.30998/joti.v6i2.21988>
- Pratama, A., Ekonomi, F., & Pamulang, U. (2020). *JURNAL*. 3(2), 12–24.

- Pratama, M. A. A., Agustien, M., & Kadarsa, E. (2025). Analisis Prioritas Peningkatan Layanan pada Angkot Feeder LRT Musi Emas Koridor 1, 3, 6, dan 8 Menggunakan Model Kano. *Jurnal Impresi Indonesia*, 4(7), 2756–2768. <https://doi.org/10.58344/jii.v4i7.6883>
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus : Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129–140. <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>
- Priyatna, T., & Safirin, M. T. (2023). Perancangan Kemasan Kopi Bubuk dan Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD), Pahl and Beitz, dan Kano. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 1070. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.1289>
- Purnamasari, W., Yuliansyah, R. B., Latif, U., & Hasyim, M. (2020). *putuindra,+8.+Wulan+Purnamasari+68-77*. 9(1), 68–77.
- Putri, J., & Panjaitan, U. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Serambi Engineering*, X(1), 12173–12180.
- RAHMAN, N. M., BASUKI, M., & Pranatal, E. (2022). Analisis Pelayanan Penumpang Pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Menurut Pm 37 Tahun 2015 Dengan Metode Servqual (Service Quality). *Jurnal Sumberdaya Bumi Berkelanjutan (SEMITAN)*, 1(1), 408–414. <https://doi.org/10.31284/j.semitan.2022.3232>
- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

- pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(2), 201. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i2.763>
- Rofiudin, M., Shabry, M., & Juniarsa, N. (2022). Pengaruh Harga Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia Pasca Covid 19 Di Malang Raya. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 19(2), 2022.
- Sambara, O. (2022). Upaya Peningkatan Pelayanan Kepelabuhan Melalui Metode Service Quality dan Quality Function Deployment Pada Masa Pandemi (Studi Kasus: Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak). *Jurnal SENOPATI*, 4(1), 1–10.
- Saputra, A. D., & Borman, R. I. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Jasa Foto Berbasis Android (Studi Kasus: Ace Photography Way Kanan). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(2), 87–94. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v1i2.420>
- Setiawan, P. T., & Rumambi, F. J. (2024). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Laut pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 3 Tanjung Perak. *Judicious*, 4(2), 368–374. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2.1510>
- Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (n.d.). *Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di upt puskesmas ampah kota kabupaten barito timur*. 370–377.
- Telaumbanua, J. C., Mendrofa, S. A., Baene, E., & Hulu, F. (2024). Analisis

Kepuasan Masyarakat Atas Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 11(1), 948–959. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.55226>

Zuraidah, E. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), 15–22. <https://doi.org/10.30656/prosisko.v8i2.3702>