

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, M., Sahfitri², V., & Astuti, T. (2022). *Analysis of Online Transportation User Satisfaction Using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Important Performance Analysis (IPA) Methods In Palembang City . Journal of Information Systems and Informatics*, 1063-1075.
- Alfarisyi, S., & Andesta, D. (2022). Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 186-194.
- Ambas, J., Rachman, E., Siswati, S., Tahir, A., Amin, A. N., Laksono, R. D., . . . Siahaan, S. M. (2025). *Manajemen Pelayanan Sektor Publik (Teori dan Praktek Layanan Publik di Rumah Sakit)*. Sumedang: Mega Press Nusantara.
- Ardiyanto, F., Lianawati, Meylinda, Elisa, M., Joanna, Y., & Sulistiana, I. (2025). Pengaruh Keaktifan Pengurus BEM KM UBB 2023-2024 terhadap Hasil Pembelajaran Akademik Menggunakan Uji Wilcoxon. *Basis : Jurnal Ilmiah Matematika*, 11-21.
- Damanik, M. R., & Ramadhani, S. (2024). Implementasi Kinerja Operasional dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Tingkat Penjualan (Studi Kasus Konter Hp D'One Acc). *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI*, 357-371.
- Fitriani, Y., & Sesmiarni, Z. (2024). Analisis Disiplin Kerja Guru di Markaz Ashhabul Qur'an. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 12811-12822.
- Hardani, R., Parumpu, F. A., & Hanafi, N. (2022). *Satisfaction Level of Medicine*

Service During the Pandemic in Outpatient BPJS Patient at Undata Hospital . The Indonesian Journal of Health Promotion , 676-689.

Harjadi, D., & fatmasari, D. (2025). *Determinasi Keputusan Pembelian Konsumen : Peran Kepercayaan Merek, Kualitas Informasi dan Keragaman Produk.* Cirebon: Arr Rad Pratama.

Hozeimah, & Ulum, R. (2025). STRATEGI PROMOSI DAN INOVASI DALAM UPAYA PENINGKATAN DAYA SAING PENJUAL ES TEH INDONESIA DI KOTA BANGKALAN. *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*, 306-320.

Istikomah, A. N., Ekowati, D., Nawarcono, W., Margiutomo, S. A., & Isfaatun, E. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN DIGITAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SeNTIK STI&K)*, 123-137.

Karimah, M., Setiadi, A., & Mukson. (2021). *Analysis of Visitors' Satisfaction on the Quality of Omah Salak Agro Tourism Services . SOCA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian , 85-99.*

Khasanah, U., Wijaya, S. A., & Neviyani. (2025). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Gaya Hidup Terhadap Pengambilan Karir pada Siswa. *Jurnal Pendidikan Ekonomidan Kewirausahaan*, 17-26.

Kibtiah, M., & Suryani, L. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN

BELIMBING RAYA KECAMATAN MURUNG PUDAK KABUPATEN TABALONG. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 1789-1799.

Mutmainah, I., Yulia, I. A., Mahfudi, A. Z., & Marnilin, F. (2022). Gap Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Performance of Learning Program*, 19-34.

Neneng, I. S., & Zega, A. (2024). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAMMEMILIH MINIMARKET DI KECAMATAN SIPORA UTARA. *JUKONI: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 1-7.

Nurhayati. (2023). *keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen*. Banjarmasin: Penerbit NEM.

Pramudita, R. J., Sugengriadi, R., & Amalia, L. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Infotex*, 283-296.

Putra, B. N., MulyonoMulyono, & SoedjonoSoedjono. (2024). Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Conneight Studio Kota Malang. *Ebisnis Manajemen*, 38-50.

Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). TEKNIK PENGUMPULAN DATA: OBSERVASI, WAWANCARA DAN KUESIONER . *JISOSEPOL: JURNAL ILMU SOSIAL EKONOMI DAN POLITIK*, 39-47.

Sari, F. (2018). *Metode Dalam Pengambilan Keputusan*. Sleman: DEEPUBLISH.

- Setyopratiygo, R. M. (2025). Pengaruh Kualitas Produk Makanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, 2265 -2271.
- Sumargo, B., Budyanra, & Kurniawan, R. (2024). *Metode dan Pengaplikasian Teknik Sampling*. Jakarta Timur: Bumi Aksara.
- Susilaningrum, D. (2022). *Teknik Pengambilan Sampel untuk Peneliti & Pemula*. Surabaya: Kanzun Books.
- Walyullah, M. M., & Pudjoprastyono, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada ID Express Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Sains*, 167-174 .