

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A., Untung, S., Marina, S., & Majid, S. A. (2021). The Influence Of Ship Service Quality And Loading-Unloading Productivity On Port Performance And Its Implications For Customer Satisfaction (Study on Cigading II Terminal). *Global Research on Sustainable Transport & Logistics*, 4, 150–165. <http://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/altr>
- Akbar Rijalul Fikri, M., & Baharuddin Zubakhrum Tjenreng, M. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291–304. <https://doi.org/10.37481>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Anwar, S., Firmansyah, A., & Yusianto, R. (2024). Rancang Bangun Alat Pemasukan Gabah ke dalam Karung dengan Metode QFD untuk Mengurangi Kelelahan Otot Pekerja. *Jurnal Optimasi Teknik Industri (JOTI)*, 6(2), 84. <https://doi.org/10.30998/joti.v6i2.24377>
- Arief Nur Wahyudien, M., Hahury, S., & Putra, K. (2023). Rancang Bangun Prototype Alat Pembersih Runway Pada Bandar Udara Ds Dengan Model Kano Dan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Metode Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 34–47.
- Astrie Anggraini, D., Nova Meirizha, S., Siregar, P. (2024). Diversifikasi Ampas Tahu Menjadi Olahan Mie Basah dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Surya Teknika*. 11(1), 383–393.
- Bahri, S., & Azmi Siregar, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(1). <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.721>
- Ninda Pangesti, C., & Resmi, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. In *Alivia Meyrizka Utami* (Vol. 5, Number 1).

- Buakum, D., Daesa, C., Sinthavalai, R., & Noppasri, K. (2024). Designing temperature-controlled medicine bag using an integrated AHP-QFD methodology. *International Journal on Interactive Design and Manufacturing*, 18(2), 659–670. <https://doi.org/10.1007/s12008-023-01457-8>
- Budi, D. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2). In *Guepedia*.
- Bunka Rahmawati, N., & Baharudin Zubakhrum Tjenreng, M. (2025). Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 313–323. <https://doi.org/10.37481>
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5, 76–85. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2>
- Daulay, D., & Zufria, I. (2024). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Bus Terbaik Dengan Menggunakan Metode Ahp Dan Metode Topsis. *Kp.Tengah, Kec. Pancur Bat, Kab.Deli Serdang*, 15(2), 6615683. <http://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JTIKP>
- Descha Yuliaridha, W., Roslan, R., & Darmaja, S. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak Tahun 2022. *Jurnal Sehat Mandiri*, 18.
- Fajar Noorrahman, M., & Sairin, M. (2023). Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Upt Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. In *Jurnal Riset Ilmiah* (Vol. 2, Number 12).
- Febriana Putri, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mataram). *RISMA: Jurnal Riset Mahasiswa Akutansi*.
- Harahap, A. R., Simbolon, N. H. M., Agata, R. A., & Sunarsih, S. (2022). Metode Fuzzy AHP (Analytical Hierarchy Process) untuk Pemilihan Metode Pembelajaran Demi Menunjang Pembelajaran Matematika. *Jurnal Sains Dan Edukasi Sains*, 5(1), 9–17. <https://doi.org/10.24246/juses.v5i1p9-17>

- Hayati, E. N., Ardiansyah Ekoanindiyo, F., Radyanto, M. R., Prihastono. (2022). *Peningkatan Kualitas Produk Ikm Rumah Sabun Dengan Pendekatan Quality Function Deployment*. 8(1). <https://www.unileverprofessional.com/id/blog/id>
- Irawati, L., & Handayani, W. (2022). Usulan Perbaikan Desain Kemasan Menggunakan Metode Quality Function Deployment dan House Of Quality. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(4), 1732–1738. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i4.1893>
- Irmayani, Fandeli, H., Meri. Z, M., & Zulia Ramadhani, R. Z. (2025). Analisis Pemilihan Pemasok Bahan Baku Karet Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process. *Jurnal Sains Dan Teknologi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknologi Industri*, 25(1), 44–50. <https://doi.org/10.36275/53cy9h88>
- Junior, J. B. G., Hékis, H. R., Costa, J. A. F., de Andrade, Í. G. M., dos Santos Cabral, E. L., Castro, W. R. S., de Medeiros Florentino, D. R., de Oliveira Barreto, T., & da Costa Júnior, J. F. (2022). Application of the QFD-fuzzy-SERVQUAL methodology as a quality planning tool at the surgical centre of a public teaching hospital. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12911-022-01746-4>
- Khoir, M., & Haribowo, R. (2023). Analisa kualitas pelayanan dengan metode service quality (servqual). In *Online) JURNAL MANAJEMEN* (Vol. 15, Number 1).
- Liga Mayola, Afdhal, M., & Rita. (2023). Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru. *Jurnal KomtekInfo*, 81–86. <https://doi.org/10.35134/komtekinfo.v10i2.371>
- Maulana, I., Azriadi, E., & Musrido, J. (2023). Rancang Bangun Sistem Smart Door Lock Menggunakan Mikrokontroler Esp32 Berbasis Internet Of Things (Iot) dan Smartphone Android. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 6(1), 195–208. <https://doi.org/10.31004/jutin.v6i1.15123>
- Muhammad, G. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219-1229
- Nahri Sakinah, irni, Achmadi, F., & Septiari, R. (2024). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance

- Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus di PDAM Kabupaten Banggai). *Jurnal Teknik*, 18(2), 18–31. <https://doi.org/10.31849/teknik.v17i1>
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal (WPAJ)*, 6. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Noviani Amus, M., Yohanes, S., Ratu Udju, H., & Kholipah, S. A. (2023). Pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Kontes Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 4(6), 655–663. <https://doi.org/10.59141/jist.v4i6.632>
- Nugraha, E., Sari, R. M., & Igorevna, V. M. (2025). Analysis of Identifying Company Operational System Development Utilizing the Quality Function Deployment. *MIX: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN*, 15(1), 25. https://doi.org/10.22441/jurnal_mix.2025.v15i1.003
- Nugroho, T., & Khuriyana, E. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode Servqual dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Peserta pada Pelaksanaan Latsar CPNS. *Jurnal Widyaaiswara Indonesia*, 2(4), 201–212.
- Nurhayati, E. (2022). Pendekatan Quality Function Deployment (QFD) dalam proses pengembangan desain produk Whiteboard Eraser V2. *Pengetahuan Dan Perancangan Produk*, 5(2), 75–82.
- Octaviany, C. D., Putri, C. N., Hardiansyah, D., Taqiy Wijaya, F., Manda, F., & Cetta, C. (2025). Penyusunan Model dan Simulasi Sistem Pelayanan X Coffee House Cilegon. *Journal of Systems Engineering and Management*, 04(01), 50–61. <https://doi.org/10.6270/joseam.vxix.32561>
- Pasrani Mendrofa, H., Supriadi, B., Happy Yustiari, S., Fahmi Lubis, A., & Khairunnisa, M. (2025). Analisis Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1), 537–545. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i1.6811>
- Putri Maulidiah, E., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economica*, 2(3).
- Rahadian, M. R., Pangastuti, N., & Parningotan, S. (2024). Analisa kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality (Servqual) dalam meningkatkan kepuasan

- nasabah (Study kasus: Bank Mandiri). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 7(4), 2348–2359. <https://doi.org/10.31004/jutin.v7i4.36269>
- Ribowo, R. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang. In *Journal of Education Research* (Vol. 5, Number 3).
- Romelus Anigomang, F., Aristarkus Tang, S., Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Januari, 2023*(1), 698–709. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>
- Sabilah, A. I., & Daonil, D. (2023). Analisis Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan di CV SAU dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2(1), 84–93. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v2i1.292>
- Saleh, A., Herdianzah, Y., Pawennari, A., & Ahmad, A. (2023). Planning to improve the quality of public services using servqual and Quality Function Deployment integration. In *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering* (Vol. 2023, Number 1).
- Sitinjak, F. R., & Silalahi, F. T. R. (2023). Analisis Strategi Pemeliharaan Preventive Maintenance Excavator Menggunakan Pendekatan Analytical Hierarchy Process (AHP) dan Analisis Sensitivitas. *Journal of Integrated System*, 6(2), 226–242. <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.7633>
- Subiyantoro, E., Muslikh, A. R., Andarwati, M., Swalaganata, G., Pamuji, F. Y., History, A., & Pamuji, Y. (2022). Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika Analisis Pemilihan Media Promosi UMKM untuk Meningkatkan Volume Penjualan menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Article Info ABSTRACT. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 8, 1–8. <http://http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jtmi>
- Suci, D., Widayati, N., Harisudin, M., & Ulfa, A. N. (2024). Penerapan Quality Function Deployment (Qfd) Dalam Strategi Pengembangan Produk Singkong Keju Argotelo Di Kota Salatiga. *AGRISTA*, 12(3), 1–13.
- Tazkiya Qurrota'ayun, A., Septina Mukty, B., Amalia, N. F., Putri, S. A., & Nabilah, Y. (2024). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Jasa Pengiriman dengan Metode

- Analytical Hierarchy Proses (AHP). *JURNAL SISTEM INFORMASI STMIK ANTAR BANGSA*. 13(1), 24-33.
- Trenggonowati, D. L., Ferdinant, P. F., Ulfah, M., Kurniawan, B., Dewantari, N. M., Sonda, A., Wulandari, A., Bahauddin, A., & Mubarak, H. (2023). Meningkatkan Kualitas Pengiriman U – Ditch Dengan Integrasi Servqual – Kano – QFD di PT DAY. *Journal of Systems Engineering and Management*, 2(1), 103. <https://doi.org/10.36055/joseam.v2i1.19384>
- Yanwar, S. G., & Suhartini, S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis pada Kantor Kecamatan Soko, Kabupaten Tuban. *JRST (Jurnal Riset Sains Dan Teknologi)*, 8(2), 115. <https://doi.org/10.30595/jrst.v8i2.18677>
- Zheng, Q. L., Kong, L. N., Hu, P., & Liu, D. X. (2024). Identifying quality indicators for home care services: a modified Delphi and Analytic Hierarchy Process study. *BMC Nursing*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02169-4>
- Zhu, L., & Xiang, N. (2025). A Sustainable Intelligent Design Framework: Integrating AIGC with AHP-QFD-TRIZ for Product Development. *Sustainability (Switzerland)*, 17(20). <https://doi.org/10.3390/su17209260>