

DAFTAR PUSTAKA

- Abiyyu, M. R., & Suparto, S. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Melalui Dimensi Servqual di PT. Tjagrindo Mas - Gresik. *BISMA : Business and Management Journal*, 2(1), 62–72. <https://doi.org/10.59966/bisma.v2i1.917>
- Adawiyah, R., & Tharuddin. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 13. <https://journalmab.ulm.ac.id/index.php/jbp>
- Amanah, F., & Abdurakhman, A. (2024). Analysis of Multilevel Structural Equation Modeling With Generalized Structured Component Analysis Method. *Media Statistika*, <https://doi.org/10.14710/medstat.17.1.81-92> 17(1), 81–92.
- Andrean Maulana, D., Abdul Khoir, R., & Harahap, B. (2026). Analisa Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman SPX Express dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Prima Manajemen*, 1, 511–521.
- Ardiyansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1 no 2. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Costumer Satisfication, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (1 ed.). CV. IRDH.
- Cheah, J.-H., Amaro, S., & Roldán, J. L. (2023). Multigroup analysis of more than two groups in PLS-SEM: A review, illustration, and recommendations. *Journal of Business Research*, 156, 113539.
- Cheah, J.-H., Magno, F., & Cassia, F. (2024). Reviewing the SmartPLS 4 software: The latest features and enhancements. *Journal of Marketing Analytics*, 12(1), 97–107.

- Fadila, W., & Herlina, M. (2023). Penerapan Metode Generalized Structure Component Analysis pada Pengguna Dompot Digital Menggunakan Model UTAUT 2. *Jurnal Riset* <https://doi.org/10.29313/jrs.v3i1.1772> *Statistika*, 3(1), 27–34.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publication.
- Handayani, R., & Sudarwati, W. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. CAHAYA ELEKTRONIK MENGGUNAKAN METODE SERVICE PERFORMANCE. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 9(2), 155–164. <https://doi.org/10.24853/jisi.9.2.155-164>
- Hasibuan, R., Harahap, F., & Lubis, A. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE VANILLA PANYABUNGAN. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 4(3), 175–182.
- Hidayati, Nur, Scolastika Mariani, & Putriaji Hendikawati. 2022. "Pemodelan Covarian Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) untuk Kualitas Pelayanan." *UNNES Journal of Mathematics* Vol. 8 No. 2, hlm. 11–20.
- Jhody, J. R., & Entas, S. (2025). Pengaruh penggunaan layanan free transaksi pada aplikasi mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. *Journal of Computer Science and Information Technology (JCSIT)*, 2(4), 526–539. <https://doi.org/10.70248/jcsit.v2i4.3090>
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemendan Akuntansi Medan*, 5 no 1. <https://jurnal.itscience.org/index.php/jumansi>
- Maskhuliah, P., Rimosan, N., Maimanah, I., Prawati, D., Rahmadani, & Nisa, M. (2025). Konsep Dasar Pengukuran Dan Skala Dalam Penelitian Manajemen Pendidikan: Kajian Pustaka. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan*, 2.
- Narimawati, U., & Sarwono, J. (2025). *Structural Equation Modeling berbaisis PartialLeast Square Menggunakan SmartPLS*. Penerbit Andi.

- Nurhalizah, S., Kholijah, G., & Jambi, U. (2023). Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square pada Kinerja Pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi. *Indonesian Journal of Applied Statistics*, 6(2), 125–135.
- Pattiruhu, J. R., & Tabelessy, W. (2024). Optimalisasi Keterampilan Analisis Data : Pelatihan GSCA Pro Untuk Mahasiswa Magister Manajemen. *Communnity Development Journal*, 5(6), 10859–10864.
- Putri Hidayatullah, D., & Asteria, B. (2024). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BRAND AMBASSADOR DAN E-WOM TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI APLIKASI SHOPEE. *EKOMBIS Sains Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 9, 17–30.
- Qadir, A., & ramli, M. (2024). MEDIA SOSIAL (DEFINISI, SEJARAH DAN JENIS-JENISNYA). *Al-Furqan : Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*, 3, 2713–2724.
- Rahmawati, R. D., & Utomo, Y. P. (2025). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Dengan Pendekatan Kualitatif Menggunakan Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Management (CRM), dan Kepuasan Konsumen Pada PT Boga Indonesia Talenta Studi Kasus: Halal Bakery Tsabita. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 3(1).
<https://jsr.lib.ums.ac.id/index.php/determinasi>
- Regina Tamba, M., & Widharto, Y. (2022). STUDI KASUS UPT SAMSAT MEDAN SELATAN. *Industrial Engineering Online Journal*, 11.
- Ririh, K. R. (2021). Analisis Risiko Kecelakaan Kerja Menggunakan Metode HIRARC dan Diagram Fishbone pada Lantai Produksi PT DRA Component Persada. *Go-Integratif: Jurnal Teknik Sistem Dan Industri*, 2(02), 135-152.
- Rosyida, S. H., Priantilianingtiasari, R., Bisnis, M., Uin, S., & Tulungagung, A. R. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN DAN LETAK GEOGRAFIS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA VIA SALON TRENGGALEK. *JURNAL MANEKSI*, 12(3).
- Sanaky, M., Saleh, M., & Titaley, H. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG ASRAMA MAN 1 TULEHU MALUKU TENGAH. *Jurnal Simetrik*, 11.

- Satya Hafifah, Lusi Herlina Fitri, Ismy Nurfadila, Malika Rahmadani Siregar, & Indah Aulia Putri. (2025). Analisis Dampak Penggunaan Tiktok Terhadap Perilaku Sopan Santun Peserta Didik Sekolah Dasar. *Jurnal Bintang Pendidikan Indonesia*, 3(2), 326–340.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721-2731.
- Weriframayeni, A., & Kurnia, Y. (2024). Pengaruh Tiktok Shop Terhadap Kepuasan Berbelanja Dikalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Angkatan 21 Universitas Perintis Indonesia, Padang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2).