

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, R., & Lukmandono. (2020). *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ (Studi Kasus: Cafe Giri Hills Di Kota Gresik)*. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan VIII*, 1(1), 223–230.
- Adharani, N., Soewardi, K., Dhamar Syakti, A., & Hariyadi, S. (2016). *Water Quality Management Using Bioflocs Technology: Catfish Aquaculture (Clarias sp.)*. *Jurnal Ilmu Pertanian Indonesia*, 21(1), 35–40. <https://doi.org/10.18343/jipi.21.1.35>
- Anfal, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018*. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Ayatullah, A., Meutia, & Lutfi. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Experiential Marketing Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 7(2), 64–78. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>
- Bahri, M., & Patimah, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang*. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(4), 180–191.
- Br Marbun, M., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). *Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 716–727. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1134>
- Cahya Nugraha, R., & Haryono, K. (2022). *Metode TRIZ Untuk Meningkatkan Kreativitas Dan Inovasi pada Bidang Bisnis dan Manajemen Melalui Aplikasi Berbasis Mobile*. *Automata*, 3(2). <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/24190>

- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Dewangga, A., & Suseno, S. (2022). Analisa Pengendalian Kualitas Produksi Plywood Menggunakan Metode Seven Tools, Failure Mode And Effect Analysis (FMEA), Dan TRIZ. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(3), 243–253. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i1iii.42>
- Erni, N., Sriwana, I. K., & Yolanda, W. T. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Triz Di Pt. Xyz. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2(2). <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v2i2.483>
- Habyba, A. N., Dewayana, T. S., Sari, I. P., Mayusda, I., Farhan, A., & Marie, I. A. (2023). Pendampingan Manajemen Kualitas Produksi Tas di PT TIJ. *Abdimas Universal*, 5(1), 168–174. <https://doi.org/10.36277/abdimasuniversal.v5i1.295>
- Hanoum, F. C., Kosasih, F. G., & Safariningsih, R. T. H. (2022). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(3), 804–815. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i3.950>
- Ibrahim, A. (2016). Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Dari Kinerja Operasional Pada Industri Ekstraktif Di Sulawesi Utara (Studi Komparasi Pada Pertanian, Perikanan, Dan Peternakan). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2), 859–869.
- Kepuasan, T., Produk, K., Di, C., Rubber, N., Tulangan, K., & Sidoarjo, K. (2024). *Issn : 3025-9495*. 6(4).
- Khikmawati, E., & Wardana, M. W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Bintang Amin Husada Bandar Lampung Dengan Menggunakan Metode KANO. *Seminar Nasional Riset Dan Teknologi (SEMNAS RISTEK) 2020*, 246–250.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota

- Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 17(1), 25.
<https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366>
- Nurhikmat, A. (2023). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Harga dan Kualitas Produk : Literature Review. *KarismaPro*, 13(2), 75–86. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v13i2.1050>
- Nursalam, N., & Djaha, A. S. A. D. (2023). Pelatihan Pembuatan Kuesioner Penelitian Bagi Mahasiswa Prodi Administrasi Negara Fisip Universitas Nusa Cendana. *Jdistira*, 3(1), 25–31. <https://doi.org/10.58794/jdt.v3i1.433>
- Pambudi, M. S. T., & Widyaningrum, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Bengkel Motor XYZ). *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 7(3), 1207–1217.
- Pandiangan, N. R., & Pinang, T. (2024). *PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KETERIKATAN KARYAWAN (EMPLOYEE ENGAGEMENT) TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA PT . MUJUR PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KETERIKATAN KARYAWAN (EMPLOYEE ENGAGEMENT) TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA PT . MUJUR*.
- Rosad, S. dan. (2020). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupate Pangkep. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253.
<https://jpii.upri.ac.id/index.php/jurnalkaizen/article/view/50>
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Setiamy, A. A., & Deliani, E. (2019). *ANALISIS KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT CAHAYA UJUNG TANJUNG KAB. ROKAN HILIR*. 2, 5–10.
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>