

DAFTAR PUSTAKA

- Alfajar, Fachrul, Mustainah, Muzakir Tawil, and Jetty Jetje Polii. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu." *Jurnal Administration and Management Public Literation* 1 (1): 37–50.
- Almaliki, Muhamad Faza, La Ode, Muhamad Nurrakhmad, and Adris Ade Putra. 2024. "Analisis Kinerja Layanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau Dengan Pendekatan Importance-Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index". *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*. 4 (4): 2147–58.
- Anisah Nurul, and Ratih Puspasari. 2024. "Sistem Informasi Kuesioner Materi Pembelajaran SMP Swasta Generasi Bangsa Martubung Menggunakan Skala Likert." *Jurnal JUREKSI (Jurnal Rekayasa Sistem)* 2 (2): 604–16.
- Apriliana, Apriliana, and Sukaris Sukaris. 2022. "Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara." *Jurnal Maneksi* 11 (2): 498–504.
- Arista, Intan Nadyma, Sindi Rustilawati, Muhammad Hibar Pangestu, Dewi Lestari, Khoirul Aziz Husyairi. 2025. "Analisis Keinginan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Inovasi Mochi Crackers Dengan Menggunakan Pendekatan CSI Dan IPA." *Jurnal Rimba : Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 3 (1): 01–16.
- Artanti, Naomy, Icha Leksono, and Eko Setiawan. 2024. "Surakarta Terhadap Kualitas Pembelajaran Dengan Metode Zone Of Tolerance." *Edukasi: Jurnal Pendidikan* 22 (2): 226–40.
- Budhiana, Johan, and Astri Zeini Wahida. 2019. "Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) Dan Metode Kano Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien". *Jurnal Ilmiah SANTIKA*. 9 (2).
- Candra Susanto, Primadi, Dewi Ulfah Arini, Lily Yuntina, Josua Panatap Soehaditama, and Nuraeni Nuraeni. 2024. "Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, Dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)." *Jurnal Ilmu Multidisplin* 3 (1): 1–12.
- Cristy Pujiarti, Editro Dwi Antoro, and Tri Sefrus. 2022. "Analisis Tingkat Pelayanan Penyeberangan Kapal Ferry Bengkulu- Enggano." *Jurnal Teknik Sipil* 17 (1): 51–57.
- Fakhrudin, Arif. 2019. "Pengaruh Karakteristik Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Low Cost Carrier Pada Maskapai Citilink Indonesia." *Optimal* 16 (1): 29–56.
- Febriana, Qhintara, Putri Wahyono, Minto Waluyo. 2024. "Analisis Kepuasan Pelanggan Perusahaan Galangan Kapal Dengan Customer Satisfaction Index Untuk Strategi Pemasaran Berbasis SWOT" *SURYA TEKNIKA* 11 (2): 526–535.

- Fitriyah Astri. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penumpang PT Peln Pelabuhan Dede Tolitoli." *Tolis Ilmiah; Jurnal Penelitian* 1 (2): 124–29.
- Hadju, Hendri Zulfikar, and Sonang Sitohang. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi PT.Pelni Surabaya." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 9 (8): 1–18.
- Hamidani, Syafi, Veradilla Amalia, Jully Agustin. 2020. "perancangan Sistem Pengukuran Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Smk Negeri Muara Beliti Menggunakan Metode Service Quality" *Jurnal Ilmiah Binary* 0 (01): 1–7.
- Haryanto, Niko Dwi, and Anas Alrasyid Putrawidya Buana. 2022. "Perbaikan Kualitas Pelayanan Di Rsud R.a.a. Tjokronegoro Purworejo Dengan Metode Ipa, Zot Dan Pgcv." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)* 25 (03): 99–107.
- Hasibuan, Ririn Marisca, Fitriani Harahap, and Armansyah Lubis. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan." *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)* 4 (3): 175–82.
- Indah Wulan Sari, and Lia Amalia. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Kopi Kenangan." *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen* 2 (3): 248–66.
- Irawan, Agus Wahyu. 2020. "Analisis Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah." *Tasyri` : Jurnal Tarbiyah-Syari`ah-Islamiah* 27 (2): 1–10.
- Jabir, Muh, Andi Hendra Syam, Rina. 2022. "Pengaruh Kualitas layanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelayanan Nasional Indonesia (Persero) cabang Sampit di Kalimantan Tengah." *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi* 5 (1): 121-134.
- Jazuli, Muhammad, Didi Samanhudi, and Handoyo. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di PT. XYZ." *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi* 1 (1): 67–75.
- Marwa. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Peln Pelabuhan Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat." *Jurnal Online Internasional & Nasional*. 7 (9): 1689–99.
- Maulidiah, Eka Putri, Bambang Budiantono, Article History, and Customer Satisfaction. 2023. "Jurnal Economina." *JURNAL ECONOMINA* 2 (3): 728–37.
- Mirsa Nuria Hardimas, and Soehartatiek. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Akademika* 20 (2): 136–42.
- Misja, Sarjan, Emilia Emharis, Desriadi Desriadi, and Shilvirichiyanti Shilvirichiyanti. 2022. "Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi." *Jurnal Trias Politika* 6 (1): 70–87.

- Onata, Ivano, and Mukaram. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Applied Business and Administration Journal* 2 (2): 1–9.
- Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan. 2019. "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan." *Opsi* 12 (1): 1.
- Pratama, Ramadani, Ina Elvina, and Supiyan Supiyan. 2024. "Analisis Kepuasan Pengguna Feri Penyeberangan Mintin Kabupaten Pulang Pisau." *Jurnal Talenta Sipil* 7 (1): 181.
- Puspasari, Vina. 2022. "Perbaikan Kualitas Toko Dunia Foto Dengan Metode Servqual, Zot (Zone Of Tolerance), Dan Siklus PDCA." *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri* 19 (2): 178–85.
- Rahmawati, Dewi, Hilmi Aulawi, and Rina Kurniawati. 2023. "Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World." *Jati Undip: Jurnal Teknik Industri* 18 (1): 21–32.
- Ria, P., Ina Elvina, and Supriyan. 2023. "Analisis Kepuasan Pengguna Feri Penyeberangan Di Mandomai Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis (Ipa)." *Jurnal Teknika: Jurnal Teoretis Dan Terapan Bidang Keteknikan* 6 (2): 75–84.
- Rosita Esi, Wahyu Hidayat, Wiwin Yuliani. 2021. "Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Proposial." *Jurnal FOKUS* 4 (4) : 279-284
- Safutra, Nur Ihwan, Asrul Fole, Muhammad Dahlan, and Rahmat Yusuf. 2023. "Transformasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Lazada: Pendekatan Inovatif dengan Metode Importance Performance Analisis (IPA) di Kecamatan Sinjai Barat" *JIEI: Journal of Industrial Engineering Innovation* 02 (01): 1–8.
- Sanaky, Musrifah Mardiani, La Moh. Saleh, Henriette D. Titaley. 2021. "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah". *Jurnal SIMETRIK* 11 (1): 432-439.
- Sangadji, Fauzan A, Juliet G Metekohy, Fahira W Sangadji. 2025. "Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Waai Maluku Tengah Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)" *Jurnal Teknik Sipil ITP* 12 (1): 70–79.
- Sihotang, Fransiska Prihatini, and Rani Oktarina. 2022. "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Teknologi Sistem Informasi* 3 (1): 1–12.
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3 (2): 223–29.
- Suwanto, M, Hidayat Hidayat, and Yanuar Pandu Negoro. 2024. "Analysis Of the

Quality of Childcare Services Using the Servqual Method and The Zone of Tolerance Method (Case Study: Yayasan Peduli Lingkungan Dan Sosial Indonesia)." *Jurnal Sains Dan Teknologi Industri* 21 (2): 254.

Syaputra, Ade Febriansyah, Moch Nuruddin. 2024. "Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Km Express Bahari Rute Gresik - Bawean Dengan Metode Servqual Dan IPA". *Jurnal Sistem Dan Teknik Industri (JUSTI)*. 5 (2): 169–77.

Veronica, Aries, Ernawati, Rasdiana, Muhammad Abas, Yusriani, Hadawiah, Nurul Hidayah, et al. 2022. "Metodologi Penelitian Kuantitatif." *PT. Global Eksekutif Teknologi*". ISBN : 978-623-5383-42-2

Waluyowati, Nur Prima, and Muhammad Irsyad Gulam Bustomi. 2022. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Shop." *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen* 1 (1): 13–18.

Yulianti, Eva, and Tengku Umbara. 2020. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus :JNE Jhoni Anwar Kota Padang)" *Jurnal TERKNOIF* 8 (2): 78–86.