

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Almanditya, D. R., Harsono, A., & Rukmi, H. S. (2015). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Atau Paket Menggunakan Metode *Service Quality*. *REKA INTEGRA*, 3(3).
- Alhikam, K. F., & Febryanto, I. D. (2023). Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* di PT . XYZ Cabang Surabaya.
- Anisafitri, T. (2022). Pengukuran Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Logistik Dengan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web. *Jurnal Transistor Elektro Dan Informatika*, 2(2), 81–88.
- Budiarti, R., & Manurung, A. (2023). Metode IPA Sebagai Analisis Kepuasan Penggunaan BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Faskes di Lubuk Pakam. *FARABI Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 6(1), 32–40.
- Budijaji, W., Fakultas, D., Universitas, P., Tirtayasa, A., Raya, J., Km, J., & Serang Banten, P. (2019). Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert (*The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale*). *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember*, 2(2), 125–131.
- Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, M. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In Angewandte Chemie International Edition*.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish.
- Farid, M., & Kirono, I. (2024). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode *Servqual* Di Pt. Pos Indonesia Kcu Surabaya. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 34–43.
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.

- Hadi Syahputra, Agung Ramadhanu, Ramdani Bayu Putra. (2020). Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian.
- Halim, F., Zukhruf Kurniullah, A., Butarbutar Efendi, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Hengki Mangiring Parulian Simarmata, S., Adi Permadi, L., & Novela, V. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. In Manajemen Pemasaran Jasa.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1),
- Khodijah, S., Ahmadi, N., Rahmani, B., Syahbudi, M., Studi, P., Syariah, A., Ekonomi, F., & Islam, B. (2023). Analisis *Service Quality* dalam Pelayanan Nasabah di PT Asabri dengan Metode Fuzzy. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 986–1024.
- Mardiana, L., Utama, R. E., & Aziz, R. M. (2023). Pengaruh Budaya Perusahaan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Rekayasa Industri. *Media Riset Bisnis Ekonomi Sains Dan Terapan*, 1(1), 26–39.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737
- Mainayanti, D., & Rukmi, H. S. (2023). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Ekspedisi Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index*. *E-Proceeding Fti*.
- Meesala, A., & Paul, J. (2016). *Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for the future. Journal of Retailing and Consumer Services*, 1-9.
- Nurjayanti, D. D., & Nurhayaty, E. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode IPA dan CSI pada PT Ekspedisi Pada Jaya Jakarta Barat. *Jurnal Pemasaran Bisnis*, 6(4).
- Nurhaliza, Aida, O. K. Z. dan D. W. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Cibinong). 44–45.
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya Dengan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* (Ipa). *Journal of Research and Technology*, 2(1), 35–43.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.
- Purwanza, S. W. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi. Cv. Media Sains Indonesia.

- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala *Likert* dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner *Online*. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137.
- Qur'aini, A. P. S., Tukan, M., & Tutuhunewa, A. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Antar Barang Di Pt Jne Kantor Cabang Utama Ambon Dengan Metode *Servqual*. *I Tabaos*, 2(1), 35–43.
- Rakhman, A., & Meirinawati. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. *Publika*, 4(9), 1–7.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (*Literature Review Manajemen Pemasaran*). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran *Usability Website E-Commerce* Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala *Likert*. *Compiler*, 7(1), 54–61.
- Solon, J. A. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual*. *Tugas Akhir*, 1–64.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. 9, 2721–2731.
- Sumarna, D. L., & Faisal, M. (2020). Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(1), 52.
- Sundari, I., & Hadisaputro, E. L. (2022). Implementasi *Servqual* dan Importance Performance Analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(4), 330–341.
- Siregar, M. S. A. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Factory Jurnal Industri, Manajemen Dan Rekayasa Sistem Industri*, 1(1), 33–38.
- TIKI. (n.d.). Tentang TIKI. Diakses dari <https://tiki.id/id/tentang-tiki>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39.
- Yahya, A., Rauf, N. H., & Nur, T. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Kurir Shopee Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa) Dan *Potential Gain Customer Value* (PgcV). *Scientica: Jurnal Ilmiah Sains Dan Teknologi*, 2(12), 909–918.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas

Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis*. Jurnal Teknoif, 8(2), 78.