

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirin, Z., Wijaya, E., & Putra, I. U. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 1529–1538. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2.4273>
- Amri, Meutia, s., & Wulan Sari, T. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bengkel Sari Bumi Utama Lhokseumawe. *Industrial Engineering Journal*, 11(1), 1-
- Arista, Nelva (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pengolahan Pasar Tradisional terhadap Kepuasan Pengguna Pasar Tradisional Dengan Metode *Service Quality* dan *Important Performance Analysis* (IPA). *Industrial Engineering Journal*.
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- Delvani, Lutvia. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Universitas Malikussaleh Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Saisfaction Index* (CSI). *Industrial Engineering Journal*
- Firdaus, M. F., & Nur, M. (2023). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Important Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Perangkat lunak*, 5(3), 295-301. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2721>
- Goldwin, dkk. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tanimas Soap Industries (Perusahaan Manufaktur dan Eksportir Sabun) *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*, 4(1), 36-45
- Hasifah, H., Maliga, I., Lestari, A., & Sholihah, N. A. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Pendekatan Metode Service Quality di Puskesmas Lape*. 5(1), 321–326.
- Hassya, A. F., & Azwar, A. G. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual di PT. Pakar Biomedika Indonesia. *Rekayasa Industri dan Mesin (ReTIMS)*, 6(1), 1–7. <https://doi.org/10.32897/retims.2024.6.1.3413>
- Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i1.21281>

- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(1), 67–75. url: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>
- Kholik, K., Sari, M. T., Hajar, S., Saputra, A., & Saragih, I. J. (2022). Dimensions of Quality Health Services Based on Quality Management at the Medan City Health Center. *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(3), 496–506.
- Kiflaini. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Hotel Bayu Hill Takengon Dengan Metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*. *Industrial Engineering Journal*.
- Kristina, S., Setiawati, M., & Sebastian, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Minimarket Indomaret di Bandung untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Seminar Nasional Teknik dan Manajemen Industri*, 1(1), 270–279. <https://doi.org/10.28932/sentekmi2021.v1i1.25>
- Musdalifah, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Go-Jek). *Sebatik*, 23(2), 498-504. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v23i2.804>
- Nunnally, J.C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. McGraw-Hill, Inc
- Pratista, Alvin Cakra. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 10–15. <https://doi.org/10.29313/jrmb.v1i1.33>
- Riyani, D., Larashati, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Salah Satu Penyedia Jasa Internet Di Kota Bandung). *Bisnis dan Iptelk*, 14(2), 94–101.
- Sahita, P. P., Hutabarat, J., & Budiharti, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus PT.Balistha Gapala Nandya). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 7(1), 7–12. <https://doi.org/10.36040/jtmi.v7i1.3363>
- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 21(2), 103–112. <https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113>
- Sriwidodo, U., Tri, R., Bank, I. P., & Cabang Karanganyar, J. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2), 164–173.
- Susanti, R. (2019). Sampling Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 16, 187-208. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.543>
- Taukhid, I., Alfatiyah, R., & Puspitasari, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan

Jasa Asuransi Mobil Dengan Metode Servqual, Ipa Dan Kano Pada Pt. Dwi Cermat Indonesia. 3.

Yanda, Fitra. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Saisfaction Index* (CSI) dan *Important Performance Analysis* (IPA) Pada CV. Tri Motor. *Industrial Engineering Journal*.