

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul.D (2021). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 16(1), 312–318. <https://doi.org/10.51826/fokus.v16i1.136>
- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Populasi dan Sampel. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.
- Armanto, I. D. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(3), 1282. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i03.p06>
- Atha, R. A. A. N. R., & Mochamad Tutuk Safirin. (2022). Perancangan Produk Convertible Bag Dengan Panel Surya Yang Ergonomis Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd). *J-Ensitem*, 9(01), 708–715. <https://doi.org/10.31949/jensitem.v9i01.2734>
- Fauzi, M. (2021). *ISLAMIC E-SERVICE QUALITY (IESQ) : Sebuah Model Konseptual*. 6(1), 59–76.
- Gemilang Putra, C. G. (2021). Perancangan Produk Furniture Rak Buku “Rak Buku Multifungsi dengan Kursi dan Lampu Baca Anti Debu (RABUMU KURANG BACA)” Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik Industri*, 11(1), 59–68. <https://doi.org/10.25105/jti.v11i1.9667>
- Gofur, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*, 3(2), 273–282.
- Hairiyah, N., Kiptiah, M., & Fituwana, B. K. (2021). Penerapan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Peningkatan Kinerja Industri Amplang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. *Agrointek : Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 15(4), 1099–1113. <https://doi.org/10.21107/agrointek.v15i4.10744>
- Herawati, N., Hidayat, A., BSI Jakarta, A., & BSI Bogor, A. (2022). Suwarsito 3) Niken Herawati 1). *Niken Herawati*, 1(5), 522–535.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.

- Mega T., M., & Harsono, S. (2021). Pengaruh Harga, Nilai Manfaat, Dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Blackberry Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 3(2), 135. <https://doi.org/10.14414/jbb.v3i2.231>
- Meileny, F., & Wijaksana, I. T. (2020). Garuda1812560. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia*, 4(2), 200–210.
- Nurhayati, E. (2022). Pendekatan Quality Function Deployment (QFD) dalam proses pengembangan desain produk Whiteboard Eraser V2. *Productum: Jurnal Desain Produk (Pengetahuan Dan Perancangan Produk)*, 5(2), 75–82. <https://doi.org/10.24821/productum.v5i2.7118>
- Olga, L., & Rudihartati, L. (2020). Implementasi Quality Function Deployment (QFD) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk Udang Beku (Stui Kassus PT. X). *Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengbdian 2020*, 194–205.
- Praktis, P., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2024). *Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. December.*
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2021). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Prasetyawan, D., & Gatra, R. (2022). *Model Convolutional Neural Network untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Ekspresi Wajah Convolutional Neural Network Model for Measuring Customer Satisfaction Based on Facial Expressions*. 8, 661–673.
- Qadri, U. A. (2023). *Business and Economics Measuring Service Quality Expectation and Perception Using SERVQUAL : A Gap Analysis*. May. <https://doi.org/10.4172/2151-6219.1000162>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sholihin, U. (2020). *Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1(1), 72–97.
- Situmorang, M. J., Ginting, R., & Ishak, A. (2021). Pendekatan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hypermarket Pada Hypermarket Xyz. *Jurnal Teknik Industri FT USU*, 4(1), 6–12. <https://media.neliti.com/media/publications/219563-pendekatan->

metode-quality-function-deplo.pdf

- Sophiana Enjellin Anathasia, & Dety Mulyanti. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145–151. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1289>
- Sugiyono, & Noeraini, I. A. (2021). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–17.
- Suhendar, E., & Suroto. (2021). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB. *Faktor Exacta*, 7(4), 372–386.
- Syamsul Bahri, Amri, Atika Azmi Siregar. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile JKN BPJS Kesehatan* Menggunakan Metode *Service Quality* (servqual). *Industrial Engineering Journal* Vol.11 No. 2
- Syarifah Akmal, Subhan A. Gani, Filza Adila Miraza. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Muara Satu Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual* (Service Quality). *Industrial Engineering Journal* Vol. 12 No. 2
- Wanto, A. H. (2020). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>
- Wijaya, C., S, A., & Hasanah, W. (2021). Pelanggan dan Kepuasan. *Jurnal Dharmawangsa*, 16–25.