DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Afan Zain. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Al-Maqashid: Journal Of Economics And Islamic Business* 2(2): 47–54. Doi:10.55352/Maqashid.V2i2.269.

Bahri, Syamsul, And Atikah Azmi Siregar. 2022. "Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Bpjs Pbi Dan Non-Pbi." *Industrial Engineering Journal* 11(1). Doi:Https://Doi.Org/10.53912/Iej.V10i2.721.

Darman, Darmansyah, Hanif Badi'ah, And Rahmat Gunawan. 2024. "Analisis Pelayanan Telkomsel Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Zonasi: Jurnal Sistem Informasi* 6(2): 486–98. Doi:10.31849/Zn.V6i2.13133.

Fadli, Rahmat, Suci Hidayati, Mifathul Cholifah, Rusdi Abdullah Siroj, And Muhammad Win Afgani. 2023. "Validitas Dan Reliabilitas Pada Penelitian Motivasi Belajar Pendidikan Agama Islam Menggunakan Product Moment." *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6(3): 1734–39. Doi:10.54371/Jiip.V6i3.1419.

Firmansyah, Mochammad Ardiyan, Misti Hariasih, And Lilik Indayani. 2023. "Improving Service Quality, Timeliness And Prices On Customer Satisfaction At Jet & Tony Express (J&T) Companies In East Java Region (Peran Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jet & Tony Express (J&T) D." *Management Studies And Entrepreneurship Journal* 4(6): 9359–72. Doi:Https://Doi.Org/10.37385/Msej.V4i6.2993.

Heni Anggit Tanisri, Roberta, And Istiqomah Istiqomah. 2023. "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt Jalur Nugraha Ekakurir Kranji." *Industri Inovatif : Jurnal Teknik Industri* 13(1): 39–44. Doi:10.36040/Industri.V13i1.5252.

Husein, Doni All Sadam, And Wahyudin. 2024. "Penerapan Lean Manufacturing Dan Analisis 5w+1h Dalam Upaya Mengurangi Waste Proses Produksi Frame Chassis Di Pt. Oc." *Industrika : Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 8(3): 587–602. Doi:10.37090/Indstrk.V8i3.1443.

Ismail, Ismail, And Marwan Marwan. 2025. “Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Servqual Pada Pt. Xyz.” *Engineering And Technology International Journal* 7(03): 8–14. Doi:10.55642/Eatij.V7i03.1164.

Jayanti, Ni Luh Sintya, And Ni Nyoman Yulianthini. 2022. “Pengaruh Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga.” *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* 5(3): 306–12. Doi:10.23887/Jmpp.V5i3.37309.

Kurniasari, Rindi Puji, And Maria Agatha Sri Widyanti Hastuti. 2023. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pt. Pos Indonesia Di Tulungagung.” *Jurnal Economina* 2(8): 1997–2010. Doi:10.55681/Economina.V2i8.710.

Kusuma, Iqbal Jaya, Adam Hermawan, And Btari Mariska Purwaamijaya. 2026. “Identifikasi Kesenjangan Dan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Digital Umkm Menggunakan Servqual.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 7(2): 1476–89. Doi:10.38035/Jmpis.V7i2.7810.

Purnivira I, Susiani. 2025. “Analisis Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Responsiveness Di Puskesmas Bentot Kabupaten Barito Timur.” 8: 298–304. Doi:10.35722/Japb.

Putri Herdiana, Feby, And Titin Kristiana. 2026. “Analisis Kualitas Layanan Pemesanan Tiket Online Taman Hiburan Menggunakan Metode Servqual Studi Kasus: (Trans Studio, Dufan, Tmii).” *Computer Based Information System Journal* 14(1): 1–14. Doi:10.33884/Cbis.V14i1.10636.

Setiono, Beni Agus, And Sapit Hidayat. 2022. “Influence Of Service Quality With The Dimensions Of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy And Tangibles On Customer Satisfaction.” *International Journal Of Economics, Business And Management Research* 06(09): 330–41. Doi:10.51505/Ijebmr.2022.6924.

Simamora, Bilson. 2022. “Skala Likert, Bias Penggunaan Dan Jalan Keluarnya.” *Jurnal Manajemen* 12(1): 84–93. Doi:10.46806/Jman.V12i1.978.

Slamet, Rokhmad, And Sri Wahyuningsih. 2022. “Validitas Dan Reliabilitas

Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja." *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 17(2): 51–58. Doi:10.46975/Aliansi.V17i2.428.

Subhaktiyasa, Putu Gede. 2024. "Menentukan Populasi Dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif." *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 9(4): 2721–31. Doi:10.29303/Jipp.V9i4.2657.

Suryanto, Ade, Muhammad Salahudin, Bayu Nur Kuncoro, And Destiana Putri. 2024. "Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode Servqual Pada Pt. Sinergi Adhikarya Semesta." *Imtechno: Journal Of Industrial Management And Technology* 5(1): 45–51. Doi:10.31294/ Imtechno.V5i1.2823.