

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan : kualitas produk , kualitas pelayanan dan harga ( literature strategic marketing management )*. 1(1), 135–145.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.  
<https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.  
<https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Fitriani, M., Syaparuddin, S., & Kusuma Edy, J. (2021). Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang wisatawan ke Kebun Binatang Taman Rimba Provinsi Jambi. *E-Jurnal Perspektif Ekonomi Dan Pembangunan Daerah*, 10(1), 19–28.  
<https://doi.org/10.22437/pdpd.v10i1.12496>
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 44(1), 44–56.
- Herlina, D. (2022). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purbaratu Kota Tasikmalaya. *Indonesian Journal Of Education and Humanity*, 2(4), 114–121.
- Hartin. (2018). Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada Cv. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Prointegrita*, 6(3), 201–213.  
<https://doi.org/10.46930/jurnalprointegrita.v6i3.2437>
- Khairunnisa, K. (2021). Kualitas Layanan Bidang Penempatan Kerja dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota

- Banjarmasin. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(2), 57–62. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v5i2.236>
- Kurniawati, D., & Judisseno, R. K. (2020). *ISSN: 2775-7374 PENGGUNAAN SKALA LIKERT UNTUK MENGANALISA EFEKTIVITAS REGISTRASI STAKEHOLDER MEETING: EXHIBITION INDUSTRY 2020 ISSN: 2775-7374*. 142–152.
- Maiyanti, I. (2010). 7 Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services. *Jurnal Matematika FPMIPA*, 7–18.
- Nida Salma Fahriani, & Intan Rike Febriyanti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 1–11. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Puryanto, & Panjaitan, D. S. (2022). Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi, Volume 2*(1), 88–96.
- 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>
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. 9(2), 114–126.
- Suasapha, A. H. (2020). Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata; Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik. *Jurnal Kepariwisataaan*, 19(1), 26–37. <https://doi.org/10.52352/jpar.v19i1.407>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik

Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

Syarifuddin, D. (2014). Measuring Destination Service Quality ( Studi Tentang Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kebun Binatang Bandung ). *Pariwisata*, 1(2), 122–130.

Winarno, H., & Absror (Universitas Serang Raya), T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>

Y Septiani, E Arribe, R. D. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurbab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.