

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Cetakan Pertama). Alfabeta: Bandung.
- Alfarisyi, S., & Andesta, D. (2022). Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19, 186–194.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Ferreira, H., & Fernandes, P. O. (2015). Importance-performance Analysis Applied to a Laboratory Supplies and Equipment Company. *CENTERIS/ProjMAN/HCist*.
- Ghozali, I. (2006). *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS* (1st ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, B. (2016). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17.
- Hasan, M. I., Khadafi, M. S., & Lolita. (2002). *Pokok - Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* (Cetakan 1). Ghalia Indonesia.
- Ikhwana, A., & Nurhamdani, F. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. *Jurnal Kalibrasi, Institut Teknologi Garut*, 21, 99–106.
- J. Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Kasengkang, Rio. A., Nangoy, S., & Sumarauw, J. (2016). ANALISIS LOGISTIK (STUDI KASUS PADA PT. REMENIA SATORI TEPAS-KOTA MANADO). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* (Milenium). Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (11th ed.). Prenhallindo Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Ed. 13). Jakarta: Erlangga.
- Maimunah, S., Yusuf, A., & Sunarya, H. (2020). ANALISIS SIKAP, MINAT DAN MOTIVASI MAHASISWA TERHADAP KEPUTUSAN

- MENEMPUH PENDIDIKAN PROFESI AKUNTANSI. *Jurnal Akuntansi*, 7, 58–70.
- Marnovita. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. *Psikoborneo*, 8.
- Nagara, A. O. A., & Emaputra, A. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 2.
- Naufal, G., & Sitohang, S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN TRAVEL PANCA INDRA ABADI SENTOSA DI SIDOARJO. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7.
- Oktamala, S., & Zuraidah, E. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. POS INDONESIA CABANG BELITANG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Jurnal PROSISKO*, 8.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.
- Prambudi, M. S. T., & Widyaningrum, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Bengkel Motor XYZ). *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 7, 1207–1217.
- Santoso, J. B. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN GEPREK BENSU RAWAMANGUN). *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sunarto, A. (2009). *Seluk Beluk Ecommerce: Panduan Bagi Pemula Untuk Menjual Produknya Melalui Internet*. Gerailmu.
- Suryabrata, S. (2012). *Metodologi Penelitian*. Rajawali Pers.
- Tanisri, R. H. A., & Istiqomah. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT JALUR

NUGRAHA EKAKURIR KRANJI. *Industri Inovatif - Jurnal Teknik Industri ITN Malang*.

- Teni, & Yudianto, A. (2021). Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas VII SMP Negeri 2 Kedokan Bunder Kabupaten Indramayu. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction* (4th ed.). CV Andi Offset.
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti . *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus :JNE Jhoni Anwar Kota Padang). *Jurnal Teknoif: Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 8, 78–86.
- Zai, I., Ping, C., Jecki, Angeline, Susanti, Setiawan, A. N., & Febriyanti, D. (2022). Analisis Kinerja Logistik PT. Batara Indah Mulia Ke Luar Negeri. *JIKB: Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 13, 187–198.