

DAFTAR PUSTAKA

- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 26320-26332.
- Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran Dan Penjualan Berbasis Web. *TRANSISTOR Elektro Dan Informatika*, 81–88.
- Bakri, M. D., Mansur, A. Z., & Bunga, S. (2022). Analisis Kinerja Bongkar Muat di Pelabuhan Tengkyu II Tarakan. *Jurnal Teknik Sipi*.
- Cahyo, A. S., Tulhusnah, L., & Pramitasari, T. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe And Resto Azalea. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe And Resto Azalea*, 1234-1248.
- Dielsya, F. N. (2023). ANALISIS PROSES STOCK OPNAME MATERIAL DI UNIT WAREHOUSE PT TELKOM AKSES WITEL SOLO.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, S. A., Purba, B., & Novela, V. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. *Yayasan Kita Menulis*.
- Haryanti, R., & Handayani, E. (2021). Analisis kualitas layanan (SERVQUAL) pada PT. Pelindo II Cabang Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Hendarsih, I. (2021). *Analisis Penerapan Strategi Business Model Canvas (Bmc) Pada Jasa Zigzag Laserwork Semarang Jawa Tengah*. Semarang: Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial.
- Hutamy, E. T., Marham, A., Quin, A. N., Alisyahbana, A., Arisah, N., Hasan, M., & Artikel, R. (2021). Analisis Penerapan Bisnis Model Canvas pada Usaha Mikro Wirausaha Generasi Z (Analysis of the Canvas Model's Application to Micro-Entrepreneurs of Generation Z). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran Digital (JBPD)*, 1-11.

- Idrus, S., Ruhana, F., Amalia, M. R., Rosyid, A. F., & Kuswandi, D. (2023). Implementasi kebijakan manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi di era bisnis global. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 72-89.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Ed. 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management (14th ed)*. Pearson Education.
- Makbul, M. (2021). Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian.
- Masyitho, D., Sriwahyuni, L., Maghfiroh, F. M., & Anas, Y. A. (2023). Penerapan Supply Chain Management di Cold Storage Turen. *Tepis Wiring: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 9-21.
- Misra, S., & Gupta, R. K. (2010). Estimation of geometric mean of skewed populations with and without using auxiliary information. *Journal of Probability and Statistical Studies*, 35-46.
- Murgani, R., & Hasibuan, S. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Penyedia Layanan Logistik Berdasarkan Integrasi SERVQUAL dan QFD. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 229-242.
- Nengsih, T. A., Syahrizal, A., & Oktafiani, S. F. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT di Jambi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 180-185.
- Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitrees Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seruni Coffee Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 6-12.
- Nugi Mohammad, N., & Sally Badriya, H. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG (CARGO AIR LINES) DENGAN METODE SERVQUAL DI PT. GHITA AVIA TRANS. *Jurnal Ekonomi Perdesaan*, 4-5.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.

- Putra, N. T., Dewi, N. K., & Purnama, A. W. (2021). Mengukur Kualitas Layanan Cikarang Dry Port Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *STIMLOG INDONESIA*.
- Putri, R. (2019). Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis Pada Jasa Transportasi Commuter Line. *Jurnal Ekonomi Manajemen*.
- Rahmiyati, A. L., & Irianto, G. (2021). Teori dan Praktik Manajemen Logistik Rumah Sakit.
- Ramadhan, Sugiarto, & Darma, Y. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan Kendaraan Pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue. *Journal of The Civil Engineering Student*. .
- Saidatuningtyas, I., & Rizal, M. A. (2024). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Gudang Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *Industrial Vocational E-Journal on Agroindustry*.
- Salman, A., & Deny, A. (2022). Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 189.
- Sari, O., & Eva, Z. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. POS. *Jurnal PROSISKO*, 19-20.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sukarno, B. R., & Ahsan, M. (2021). Implementasi Strategi Pengembangan Bisnis Dengan Business Model Canvas. . *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)*, 51-61.
- Suprayitno, D., Kushariyadi, K., Nasution, U. B., Raza, E., Wanda, S. S., & Susilawati, S. (2024). *Buku Ajar Pengantar Manajemen Logistik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Suprtanto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Syahroni, M. I. (2022). Prosedur penelitian kuantitatif. *EJurnal Al Musthafa*, 43-56.
- 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. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4*. Penerbit Andi.
- 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. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 32-39.