

## DAFTAR PUSTAKA

Akbar, R.I., Purnama, D.G. and Riyanto, S. (2022) *Importance Performance Analysis Matrix: Penerapan untuk Penilaian Situs Pembelajaran SIAkad dan LMS*. Makasar: Nas Media Pustaka.

Ananda, R. and Fadhli, M. (2018) *Statistik Pendidikan: Teori dan Praktik dalam Pendidikan*. Medan: CV. Widya Puspita.

Arnianti, Sapa, N. Bin and Sudirman (2022) 'Pengaruh Penerapan SOP dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Daya Saing Sebagai Variabel Moderating (Studi pada BSI KC Makassar Veteran)', *Islamic Banking, Economy & Financial Journal*, 3(1).

Azwar, S. (1986) *Validitas dan Reliabilitas*. Jakarta: Rineka Cipta.

Candrianto (2021) *Kepuasan Pelanggan: Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.

Darma, B. (2021) *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2*. Bogor: Guepedia.

Daryanto (2021) *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Demirel, D. (2022) 'The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In Digital Age: Customer Satisfaction Based Examination Of Digital CRM', *Journal of Business Economics and Management*, 23(3), pp. 507–531. Available at: <https://doi.org/10.3846/jbem.2022.15328>.

Ghozali, I. (2009) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.

Girma, M. (2022) 'Evaluating Service Performance of Public Bus Transit Service: A Case Study of Addis Ababa, Ethiopia', *Urban, Planning and Transport Research*, 10(1), pp. 483–501. Available at: <https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2112274>.

Gulo, E. *et al.* (2021) 'Analisis Pelayanan Koperasi CUBG TP. Pamulang unuk Meningkatkan Kepuasan Anggota dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)', *Jurnal Lebesgue: Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika dan Statistika*, 2(2).

Herlambang, T., Kesuma, I.D.G.A.W. and Susbiyani, A. (2022) 'Pengaruh Profesionalisme Pegawai dan Standar Operating Procedure terhadap Kepuasan

Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening’, *Jurnal Manajemen*, 14(1).

Johnson, B. and Christensen, L. (2014) *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. 4th edn. California: SAGE Publications, Inc.

Jou, Y.-T. *et al.* (2023) ‘Determining Factors Affecting Perceived Customer Satisfaction on Public Utility Bus System in Occidental Mindoro, Philippines: A Case Study on Service Quality Assessment during Major Disruptions’, *Sustainability*, 15(4), p. 2996. Available at: <https://doi.org/10.3390/su15042996>.

Kadir (2019) *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. 3rd edn. Depok: Rajawali Pers.

Kotler, P. (1994) *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 8th edn. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Kubinska-Jabcon, E., Niekurzak, M. and Sroka, B. (2022) ‘Evaluation of Service Quality Measurement Using The Modified SERVQUAL Method - Case Study on The Basis of Motorola Company’, *International Journal for Quality Research*, 16(4), pp. 1179–1196. Available at: <https://doi.org/10.24874/IJQR16.04-14>.

Kuncoro, M. (2003) *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Kurniawan, I. (2013) ‘Persepsi Konsumen dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelangi Printing pada CV. Aura Alya Jaya Pontianak’, *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa* [Preprint].

Magriza, A.R., Andesta, D. and Hidayat (2022) ‘Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Perbaikan Teknik pada PT. Ravana Jaya dengan Metode Service Quality’, *Serambi Engineering*, VII.

Martin, D. and Yusuf Hamali, A. (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Adidaya Digital Printing Bandung*. Juni.

McKechnie, S. (2012) *Consumer Buying Behavior in Financial Services: An Overview*. North Carolina: University of North Carolina.

Mu’ah (2014) *Kualitas Layanan Rumah Sakit: Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

M.Z., T.Y. and Nurcahyo Rahmat (2013) *TQM: Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: PT Indeks.

Nguyen Phu, T. and Nguyen Thi Thu, H. (2022) ‘Assessment of Tourism Service Quality For Traditional Craft Villages in Da Nang City, Vietnam’, *Cogent Social Sciences*, 8(1). Available at: <https://doi.org/10.1080/23311886.2022.2108636>.

- Parasuraman, A. (2002) *Service Quality*. Coral Gables: University of Miami.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V. and Berry, L.L. (1990) *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml and Berry, L.L. (1998) 'Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40.
- Prasetyo, B. and Jannah, L.M. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. 1st edn. Jakarta: Rajawali Pers.
- Putri, S.I. and Purbohastuti, A.W. (2019) 'Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada Jasa Transportasi Commuter Line', *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2).
- Rahayu, S., Sihombing, M. and Mardiana, S. (2018) 'Hubungan Implementasi Soperasional Prosedur Berdasarkan Permenpan Nomor 35 Tahun 2022 terhadap Kepuasan Pelanggan di BKN Regional VI Medan', *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1).
- Rahmawati, D., Aulawi, H. and Kurniawati, R. (2023) 'Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (SERVQUAL) dengan Metode Zone of Tolerance (ZOT) dan Kano pada Pet World', *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1), pp. 21–32. Available at: <https://doi.org/10.14710/jati.18.1.21-32>.
- Rofiyanti, S.M. *et al.* (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Percetakan Oke Print Cabang Cibinong*, *Jurnal Manajemen*.
- Rohmah, L.A.A. (2018) *Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus)*. Institut Agama Islam Negeri Kudus.
- Rusmawati, Y., Azizah, L.N. and Najiah, E.F. (2021) *Total Quality Management*. Edited by R.R. Rerung. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Shetty, D.K. *et al.* (2022) 'A Study of Service Quality in Indian Public Sector Banks Using Modified SERVQUAL Model', *Cogent Business & Management*, 9(1). Available at: <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2152539>.
- Siyoto, S. and Sodik, A. (2015) *Dasar Metodologi Penelitian*. Edited by Ayup. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sudarni, A.A.C., Faisol and Suhadarliyah (2023) *Manajemen Strategik: Teori dan Analisis*. Lombok: Penerbit Seval.

Sudaryono (2012) *Statistika Probabilitas: Teori dan Aplikasi*. Edited by Nikosemus WK. Yogyakarta: ANDI.

Sujarweni, V.W. (2019) *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edited by Mona. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suryawardani, B. *et al.* (2022) 'Integration Kano Model and E-Servqual to Evaluate Online Travel Agent Services in Bandung 2022', *Jurnal Kawistara*, 12(3), p. 313. Available at: <https://doi.org/10.22146/kawistara.73937>.

Tjiptono, F. (2005) *Pemasaran Jasa*. 1st edn. Malang: Bayumedia.

Wijanarko, D. (2018) *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang*. Universitas Brawijaya.

Yusuf, M. and Daris, L. (2018) *Analisis Data Penelitian: Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*. Edited by I. Marzuki. Bogor: IPB Press.

Yuswandi, D. and Supriyanto, H. (2021) 'Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Penjualan Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ untuk Menciptakan Loyalitas Konsumen pada CV. XYZ', *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan IX* [Preprint].

Yuwono, R. and Yuamita, F. (2015) *Analisa Faktor K3 dan Ergonomi Terhadap Fasilitas Pusat Kesehatan Universitas untuk Mengukur Kepuasan Pasien*.

Ziethaml, V.A. and Bitner, M.J. (2005) *Customer Contributions and Roles in Service Delivery*. North Carolina: University of North Carolina.

