

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Anam, A. K. (2019). *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality dan Satisfaction Indeks (Studi Kasus : PT Kharisma Suma Jaya Sakti Cabang Margorejo Surabaya)*. 1–91.
- Aniesa Samira Bafadhal, S. A. B. M. A. B. (2021). *Manajemen Komplain Dan Kualitas Layanan Pariwisata*. Deepublish.
- Arfah, Y., Nasution, B., & Siregar, R. J. (2022). *Keputusan Pembelian Produk*. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Budi, P. V. D. S., & Yasa, N. N. K. (2023). *KUALITAS PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN, DAN NIAT BELI ULANG: Konsep dan Aplikasi Pada Studi Kasus*. Media Pustaka Indo.
- Firmansyah, D. F. A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Harmadji, D. E., Sidjabat, S., Effendi, N. I., Mardianto, D., Pratama, Y., Harahab, D. F., A, M. U., Utami, R. D., Priskusanti, R. D., Guntarayana, I., & others. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar)*. Get Press.
- Hendratta, K., Dr. Putu Ngurah Suyatna yasa, S. E. M. S., & Dr. Ni Luh Putu Indiani, S. E. M. M. (2021). *SISTEM INFORMASI PEMASARAN PADA MASA COVID-19 DI INDUSTRI OTOMOTIF*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA.
- M, D. W. S. S. S. T. (2021). *Biostatistika: Buku Ajar*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Marantika, A. A. (2019). Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Dhaha Kota Kediri Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Valtech* , 1(1), 176–180.
- Mila Diana Sari, S. E. M. M. (2023). *PERILAKU KONSUMEN*. Uwais Inspirasi Indonesia.

- Mulyanto, A. (2021). Analisis Kualitas Website Integrated Lab Journal Menggunakan Webqual Dan Importance Performance Analysis. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(2), 405–419.
- Pendidikan, P., Kompensasi, D. A. N., Kinerja, T., Agustin, P., & Permatasari, I. (2020). PENGARUH PENDIDIKAN DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA DIVISI NEW PRODUCT DEVELOPMENT (NPD) PADA PT. MAYORA INDAH Tbk. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(2), 174–184.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1.
- Sofiyetti, S. K. M. M. G., Mustafa, S. K. M. M. K., Sekar Restuning, M. K., Yesi Nurmawi, S. K. M. M. K., Muliani, S. K. N. M. S., Ns. Bayu Dwisetoyo, S. K. M. K., Dr. Sugeng Nuradji, S. S. T. M. T., Dr. Pahrur Razi, S. K. M. M. K. M., Dr. Abd. Farid Lewa, S. K. M. M. P. H., Christine, S. K. M. M. K., & others. (2023). *BUNGA RAMPAI STATISTIK KESEHATAN*. CV Pena Persada.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, quality dan satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Triyoko, T. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Kedai Yoko. *Jurnal Daya Saing*, 8(1), 56–61.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 0(0), 339–344.
- Wahju Wibowo, & Imam Nuryanto. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200.