

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, M., Al Ghaswyneh, O. F. M., & Albkour, A. M. (2013). SERVQUAL and SERVPERF: A review of measures in services marketing research. *Global Journal of Management and Business Research Marketing*, 13(6), 65-76.
- 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(2), 186-194.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179-188.
- Astuti, D., & Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44-49.
- Astuti, H. J. (2012). Analisis kepuasan konsumen (servqual model dan important performance analysis model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 7(1), 29587.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dan model kano (studi kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 77-84.
- Coulthard, L. J. M. (2004). A review and critique of research using SERVQUAL. *International Journal of Market Research*, 46(4), 479-497.
- De Oliveira, O. J., & Ferreira, E. C. (2009, May). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. In *Proceedings of POMS 20th Annual Conference Orlando, Florida USA* (pp. 1-20).
- Djunaidi, M., Setiawan, E., & Hariyanto, T. (2006). Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy service quality dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), 139-146.

- Frieyadie, F., & Alramuri, D. (2017). Implementasi Metode Fuzzy Servqual untuk Menilai Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom. *Jurnal Techno Nusa Mandiri*, 14(2), 111-116.
- Harto, B. (2015). Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (studi kasus di bengkel resmi bajaj padang). *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 3(1), 20-30.
- Hasibuan, C. F., Mustafa, K., & Siregar, D. M. (2018). Perbaikan Fasilitas Kerja Untuk Mengurangi Keluhan Musculoskeletal Pada Pekerja Di CV. XYZ. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 20(2), 22-28.
- Huliatunisa, Y. (2023). *MANAJEMEN STRATEGIK KUALITAS LAYANAN AKADEMIK PADA FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan Go-jek melalui kepuasan pelanggan. *Agora*, 4(2), 95-100.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 17(1), 25-31.
- Mariawati, A. S. (2019). Pengukuran waktu baku pelayanan obat bebas pada pekerjaan kefarmasian di Apotek CT. *Journal Industrial Servicess*, 5(1), 1-3.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Naik, C. K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). Service quality (SERVQUAL) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European journal of social sciences*, 16(2), 231-243.

- Ranitaswari, P. A., Mulyani, S., & Sadyasmara, C. B. (2018). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk kopi dan kualitas pelayanan menggunakan metode importance performance analysis (studi kasus di geo coffee). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 6(2), 147-157.
- Ravichandran, K., Mani, B. T., Kumar, S. A., & Prabhakaran, S. (2010). Influence of service quality on customer satisfaction application of servqual model. *International journal of business and management*, 5(4), 117.
- Rumahlaiselan, A., & Wenas, R. S. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Soenandi, I. A., Marcelle, M., Ondang, R. J., & Sundoro, A. N. (2021). Perancangan Dan Pengembangan Produk Desk Organizer Dengan Metode Kansei Engineering Dan Model Kano. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 9(2), 117-128.
- Taufiq, R., & Hardono, J. (2020, March). Decision support of system performance appraisal of education services using servqual and analytical hierarchy process method. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1477, No. 3, p. 032022). IOP Publishing.
- Uktutias, S. A. M. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 4(1), 14-23.
- Utami, D., & Widayat, P. D. (2018). Pengaruh Green Marketing Terhadap Minat Beli Bumbu Penyedap Di PT. X. *Energy-Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik*, 8(1), 8-12.
- Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, 1(2), 61-68.
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Semnastek*.

Wiraghani, S. R., & Prasnowo, M. A. (2017). Perancangan dan pengembangan produk alat potong sol sandal. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 1(1), 73-76.

Yusuf Widharto, Y. Analisis Pengaruh Beban Kerja Mental Terhadap Jumlah Kesalahan Praktikan Pada Praktikum Proses Manufaktur Tahun 2017 Dengan Metode Nasa-Tlx (Task Load Index). In *Prosiding Seminar Nasional ReTII ke-12 2017* (No. Prosiding Seminar Nasional ReTII ke-12 2017). STTNAS Yogyakarta, Indonesia.

<https://tiosampurno.blogspot.com/2015/02/uji-kecukupan-data-kuesioner.html>