

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Vikasari, "Sistem Informasi Manajemen Pada Jasa Expedisi Pengiriman Barang Berbasis Web," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 4, no. 2, pp. 123–132, 2018, doi: 10.35957/jatisi.v4i2.94.
- [2] O. C. M. Sabda Puta Mediti, "Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 8, no. 4, p. 1290, 2020, doi: 10.26740/jim.v8n4.p1290-1300.
- [3] L. N. Rahman and W. Wahyudin, "Optimalisasi Penugasan Karyawan Jasa Ekspedisi Menggunakan Metode Hungarian (Studi Kasus CV. Anteraja Cabang Mekarmukti)," *J. Serambi Eng.*, vol. 6, no. 3, pp. 2120–2127, 2021, doi: 10.32672/jse.v6i3.3245.
- [4] F. S. Lubis, A. P. Rahima, M. I. H. Umam, and M. Rizki, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru," *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 17, no. 1, p. 25, 2020, doi: 10.24014/sitekin.v16i2.9366.
- [5] M. I. Novandy and N. M. Rastini, "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studikasu : Usaha Ekspedisi Tiki Di Kota Denpasar)," *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 7, no. 1, p. 412, 2017, doi: 10.24843/ejmunud.2018.v7.i01.p16.
- [6] "ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN (Study Kasus Pada Pengguna Jasa JNE Express Across Nations Cabang NGANJUK)," *Japanese J. Soil Sci. Plant Nutr.*, vol. 11, no. 4, pp. 383–384, 1937, doi: 10.20710/dojo.11.4\_383.
- [7] S. Fadli and K. Imtihan, "Analisis Dan Perancangan Sistem Administrasi Dan Transaksi Berbasis Client Server," *J. Inform. dan Rekayasa Elektron.*, vol. 1, no. 2, p. 7, 2018, doi: 10.36595/jire.v1i2.54.
- [8] P. Mata *et al.*, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LOGISTIK PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) DI KOTA GRESIK RETNO," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., vol. 1, no. 1, pp. 1–64, 1967, [Online]. Available: [http://www.nutricion.org/publicaciones/pdf/prejuicios\\_y\\_verdades\\_sobre\\_grasas.pdf](http://www.nutricion.org/publicaciones/pdf/prejuicios_y_verdades_sobre_grasas.pdf)<https://www.cholesterolfamiliar.org/formacion/guia.pdf><https://www.cholesterolfamiliar.org/wp-content/uploads/2015/05/guia.pdf>.
- [9] M. I. Novandy, "KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS

PELANGGAN ( STUDI KASUS : USAHA EKSPEDISI TIKI DI KOTA DENPASAR ) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Industri jasa telah menjadi industri yang berkembang pesat dengan menjadi salah satu i,” vol. 7, no. 1, pp. 412–440, 2018.

- [10] Aucla, “No TitleEAENH,” *Ayan*, vol. 8, no. 5, p. 55, 2019.
- [11] L. BUIATRIA, “No Title p ,” *Phys. Rev. E*, pp. 1–14, 2011, [Online]. Available: <http://www.ainfo.inia.uy/digital/bitstream/item/7130/1/LUZARDO-BUIATRIA-2017.pdf>.
- [12] N. Yousif *et al.*, “PENGUKURAN DAN ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LOGISTIK PADA PT TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA ZAMRIDA,” *J. Phys. Ther. Sci.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–11, 2018, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2015.07.010><http://dx.doi.org/10.1016/j.visres.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.humov.2018.08.006><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24582474><https://doi.org/10.1016/j.gaitpost.2018.12.007>
- [13] L. Saletti-cuesta *et al.*, *ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL – IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi*, vol. 4, no. 1. 2020.
- [14] Marjito and G. Tesaria, “Aplikasi Penjualan Online Berbasis Android ( Studi Kasus : Toko Hoax Merch ),” *Comput. Bisnis*, vol. 10, no. 1, pp. 40–49, 2016.
- [15] E. Suwandi, F. H. Imansyah, and H. Dasril, “Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome,” *J. Tek. Elektro*, p. 11, 2018.
- [16] U. Raharja, E. P. Harahap, and R. E. Cipta Devi, “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas pada Raharja Internet Cafe Terhadap Kegiatan Perkuliahan Pada Perguruan Tinggi,” *J. Teknoinfo*, vol. 12, no. 2, p. 60, 2018, doi: 10.33365/jti.v12i2.54.
- [17] A. R. Setiawan, “Instrumen Penilaian untuk Pembelajaran Ekologi Berorientasi Literasi Sainifik,” *Assim. Indones. J. Biol. Educ.*, vol. 2, no. 2, pp. 42–46, 2019, doi: 10.17509/aijbe.v2i2.19250.
- [18] R. S. Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, “METODE PENELITIAN A.,” *Lab. Penelit. dan Pengemb. FARMAKA Trop. Fak. Farm. Univ. Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, no. April, pp. 5–24, 2016.
- [19] R. Novita and W. M. Egusti, “Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan,” no. November, pp. 240–246, 2019.
- [20] P. Noviana, “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap

- Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rsud Pare Menggunakan Metode Servqual Patients,” *J. Wiyata*, vol. 4, no. 2, pp. 111–120, 2017.
- [21] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan, D. Andreas, and H. Tannady, “Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA,” *Pros. Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, pp. 1–9, 2019.
- [22] N. Paramitasari, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung,” *J. Manaj. Magister*, vol. 02, no. 01, pp. 83–94, 2016.
- [23] A. Saryoko, K. Kunci, and K. Layanan, “Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Go-Jek Menggunakan Motode Servqual,” no. 2, pp. 158–164, 2016.
- [24] R. Indrayani, “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Model Servqual,” *Semin. Nas. Teknol. Informasi, Bisnis, dan Desain 2016*, no. August, pp. 106–110, 2016, [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/publication/327305793\\_ANALISIS\\_KEPUASAN\\_PELANGGAN\\_DENGAN\\_MENGGUNAKAN\\_MODEL\\_SERVQUAL\\_STUDI\\_KASUS\\_DI\\_AHASS\\_TUNAS\\_HARTANA\\_MOTOR](https://www.researchgate.net/publication/327305793_ANALISIS_KEPUASAN_PELANGGAN_DENGAN_MENGGUNAKAN_MODEL_SERVQUAL_STUDI_KASUS_DI_AHASS_TUNAS_HARTANA_MOTOR).
- [25] L. R. Noer, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Res. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 35–43, 2016, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/228914806.pdf>.
- [26] E. Sabna and M. Muhandi, “Penerapan Data Mining Untuk Memprediksi Prestasi Akademik Mahasiswa Berdasarkan Dosen, Motivasi, Kedisiplinan, Ekonomi, dan Hasil Belajar,” *J. CoreIT J. Has. Penelit. Ilmu Komput. dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, p. 41, 2016, doi: 10.24014/coreit.v2i2.2392.
- [27] I. Noviyanti, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Usaha Mandiri Jakarta Selatan,” *Jimf (Jurnal Ilm. Manaj. Forkamma)*, vol. 1, no. 2, pp. 21–32, 2019, doi: 10.32493/frkm.v1i2.2538.
- [28] F. Yusup, P. Studi, T. Biologi, U. Islam, and N. Antasari, “UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS,” vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018.
- [29] D. Dari and K. Siswa, “PENGARUH MEDIA VIDEO PEMBELAJARAN TERHADAP HASIL BELAJAR IPA DITINJAU DARI KEAKTIFAN SISWA Dwi Yunita,” vol. 3, no. 2, pp. 153–160, 2017.
- [30] A. U. Widyaningdyah, “TERHADAP EARNINGS MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN GO PUBLIC DI INDONESIA,” 1997.
- [31] I. Car, “Penerapan Algoritma Regresi Linear Berganda Pada Estimasi

- Penjualan Mobil Astra Isuzu,” vol. 19, no. 4, pp. 364–374, 2020.
- [32] J. Pendidikan, A. Indonesia, X. Vol, and S. T. Saputro, “Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia , Vol . X , No . 1 , Tahun 2012,” vol. X, no. 1, pp. 78–97, 2012.
- [33] W. Calvin, N. Hendra, S. Eddy, and Rikky, “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Kedaung Medan Industrial,” *J. Manaj.*, vol. 6, no. 2, pp. 17–26, 2020.
- [34] E. Purnamawati, “Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya,” *J. Ind. Eng. Manag.*, vol. Vol 3, no. 1, pp. 1–11, 2016.
- [35] S. Sahyar, “Analisis Kualitas Jasa Pogram Studi Pendidikan Tinggi Dengan Metode Servqual (Service Quality) Dan Six Sigma,” *Pekbis J.*, vol. 4, no. 3, pp. 141–151, 2012, [Online]. Available: <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/ft1/article/view/1129>.
- [36] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, “Metode servqual dan importance performance Analysis untuk Analisa kualitas layanan jasa,” *J. Digit*, vol. 9, no. 2, pp. 167–177, 2019, [Online]. Available: <https://jurnaldigit.org/index.php/DIGIT/article/view/117>.
- [37] M. M. Ulkhaq and M. P. Br. Barus, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera,” *J. Sist. dan Manaj. Ind.*, vol. 1, no. 2, p. 61, 2017, doi: 10.30656/jsmi.v1i2.365.
- [38] B. A. R. Tulodo, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)” *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [39] P. Kemampuan *et al.*, “PERSEPSI KEMAMPUAN PEDAGOGIK GURU DALAM PEMBELAJARAN DARING AUD DI MASA PANDEMI DI KECAMATAN SUKOMANUNGGAL SURABAYA Fitri Nur Aini PG PAUD , Fakultas Ilmu Pendidikan , Universitas Negeri Surabaya Adanya kewajiban belajar dari rumah yang berbasis online in,” vol. 11, pp. 9–18, 2022.
- [40] E. Lovisia, “Pengaruh Model Pembelajaran Inkuiri Terbimbing terhadap Hasil Belajar,” *Sci. Phys. Educ. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–10, 2018, doi: 10.31539/spej.v2i1.333.
- [41] R. A. Akbar and M. S. Budiani, “Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Employee Engagement pada Karyawan Laksmi Muslimah,” *Character J. Penelit. Psikol.*, vol. 8, no. 6, pp. 1–12, 2021.
- [42] R. Syahputera and D. M. Rianty, “Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi THE

EFFECT OF INCOME, CAPITAL, COOPERATIVE ASSETS AND BUSINESS VOLUME ON THE SHARING OF BUSINESS RESULTS IN PTPBA (KOPKARBARA) EMPLOYEE COOPERATIVES,” *Bilancia J. Ilm. Akunt.*, vol. 5, no. 2, pp. 205–214, 2021, [Online]. Available: <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>.

- [43] L. Nugroho and N. Anisa, “Pengaruh Manajemen Bank Induk, Kualitas Aset, Dan Efisiensi Terhadap Stabilitas Bank Syariah Di Indonesia (Periode Tahun 2013-2017),” *Inovbiz J. Inov. Bisnis*, vol. 6, no. 2, p. 114, 2018, doi: 10.35314/inovbiz.v6i2.833.
- [44] Y. Murdianto, R. I. Rochmawati, and A. R. Perdanakusuma, “Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 603–612, 2019.