

DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, K. A., & Prion, S. (2013). Reliability: Measuring Internal Consistency Using Cronbach's α . *Clinical Simulation in Nursing*, 9(5), 179–180. <https://doi.org/10.1016/j.ecns.2012.12.001>
- Aditya, N. M. B., & Febiola, S. (2022). Analisa Pengaruh Manajemen Risiko Teknologi Informasi Framework COBIT 5 Pada Karyawan (Studi Kasus: PT. Bukit Makmur Mandiri Utama Balikpapan). *Jurnal Ikraith Informatika*, 6(1), 1–9.
- Afif, N. M., & Harsono, L. D. (2016). Analisis Electronic Retailing Quality (eTailQ) LINE STORE Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). (Studi Pada Pelanggan Telkomsel Yang Menggunakan Line Store) Analysis of the Electronic Retailing Quality (eTailQ) LINE STORE Using Import. *Jurnal E-Proceeding of Management*, 3(1), 256–262.
- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.837>
- Agustini, S. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRIMER KOPERASI PEGAWAI RUMAH SAKIT TNI AL DR. MINTOHARDJO. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 2(1), 42–58.
- Alexander, A., Wahjudi, D., & Budiman, J. (2015). Analisis Kebutuhan Konsumen Dan Rekomendasi Perancangan Perumahan Dengan Luas Bangunan 36 - 70 M2. *Jurnal Dimensi Utama Teknik Sipil*, 2(1), 8–15. <https://doi.org/10.9744/duts.2.1.8-15>
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika*

- UNAND, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Ilmiah Semarak*, 107–115.
- Arjanggi, A. M., Suhendra, A. A., & Tiara, A. R. (2017). Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Biro Jasa Perjalanan Umrah Pt. Xyz Dengan Menggunakan Metode Qfd (Quality Function Deployment) Design of Service Quality Improvement on Bureau of Umrah Travel Service Pt. Xyz Using Qfd (Quality Function Depl. *Jurnal E-Proceeding of Engineering*, 4(3), 4445–4453.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747. <https://bmspeed7.com>
- Azhari, M. A. A., SW, C., & Irianti, L. (2015). Rancangan Produk Sepatu Olahraga Multifungsi Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 4(3), 241–252.
- Aziza, N., & Setiaji, F. B. (2020). Pengendalian Kualitas Produk Mebel Dengan Pendekatan Metode New Seven Tools. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 4(1), 27. <https://doi.org/10.51804/tesj.v4i1.791.27-34>
- Bastian, E., Ratnasari, V., & Achmadi, F. (2018). ANALISIS KUALITAS LAYANAN BONGKAR MUAT DI PT TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD Program Studi Magister Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember 2). *Accounting and Management Journal*, 2(1), 39–48.
- Bora, M. A., Amrina, E., Studi, P., Profesi, P., Pascasarjana, P., Andalas, U., Studi, P., Industri, T., Teknik, F., Andalas, U., Studi, P., Industri, T., Teknik, F., & Sina, U. I. (2021). PERGURUAN TINGGI MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) STUDI KASUS DI STT IBNU SINA BATAM. *Jurnal Profisiensi Program Studi Teknik Industri*, 9(1).
- Cahyono, A., Nandiroh, S., & Musrofi, M. (2013). *PENGUKURAN TINGKAT*

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM SISTEM PENGAJARAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN CSI. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Djayakusuma, M., Shofi Mulyati, D., & Nana Supena, A. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Lembang. *Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.29313/bcsies.v2i1.244>
- Giffar, D. (2016). Peran iklan, brand image, price, trust, dan perceived value terhadap repurchase intention Traveloka. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 4(1), 11.
- Ginting, I. R. (2016). *Quality Function Deployment*. USU Press.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Gozali, L., Masrom, M., Zagloel, Y., Haron, H., & Daywin, F. J. (2019). REVIEW TERHADAP BEBERAPA STUDI PILOT DARI KEWIRAUSAHAAN DAN INKUBASI BISNIS DI DUNIA. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 7(1), 1–7.
- Hakim, A. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 151–162.
- Hasibuan, A., Parinduri, L., Sulaiman, O. K., Suleman, A. R., Harahap, A. K. Z., Hasibuan, M., Rupilele, F. G. J., Simarmata, J., Kurniasih, N., Achmad Daengs, G. S., & Abdussakir. (2019). Service Quality Improvement by Using the Quality Function Deployment (QFD) Method at the Government General Hospital. *Journal of Physics: Conference Series*, 1363(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1363/1/012095>
- Jarrett, J. E., Pan, X., Yang, Y., Huang, Y., Huang, L., & Li, F. (2019). Combining SERVQUAL and QFD to Evaluate and Improve Airline Service Quality. *International Journal of Business and Management*, 14(5), 154. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v14n5p154>
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal*

Manajemen Industri Dan Teknologi, 01(01), 67–75.

- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem pelayanan untuk peningkatan kepuasan pengunjung pada perpustakaan arsip dan dokumentasi kota bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, 4(1), 37–46.
- Khamdej, I., Panyanidhikul, P., & Khamdej, J. (2019). QFD application using SERVQUAL for Private Physical Therapy Clinic in Thailand Ithikorn. *Journal Global Goals*, 658–669.
- Kurniasih, D. (2013). Analisis Perancangan Skateboard Dengan Quality Function Deployment – House of Quality. *Spektrum Industri*, 11(2), 161. <https://doi.org/10.12928/si.v11i2.1659>
- Lestari, R., Wardah, S., & Ihwan, K. (2020). Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa Tv Kabel Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd). *Jisi: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 7(1), 57–63.
- Lu, S. J., Kao, H. O., Chang, B. L., Gong, S. I., Liu, S. M., Ku, S. C., & Jerng, J. S. (2020). Identification of quality gaps in healthcare services using the SERVQUAL instrument and importance-performance analysis in medical intensive care: A prospective study at a medical center in Taiwan. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05764-8>
- Lubis, B. O., Salim, A., & Jefi, J. (2020). Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal SAINTEKOM*, 10(1), 65. <https://doi.org/10.33020/saintekom.v10i1.131>
- Lusiani, M., Yuirafat, A., & Tannady, H. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna BPJS dan Non BPJS terhadap Layanan Rumah Sakit dengan Model Quality Function Deployment. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi Dan Bisnis*, 1011–1017.
- Magdalena, M., Arto, I. S., & Ginting, I. R. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Di Rumah Sakit Xyz. *Jurnal Teknik Industri USU*, 3(2), 31–37. <https://media.neliti.com/media/publications/219406-peningkatan-kualitas-pelayanan-dengan-me.pdf>
- Manurung, A. J., Anggela, P., & Wahyudi, T. (2022). Peningkatan Kualitas

- Pelayanan Pasien Rawat Inap di RSIA Nabasa dengan Metode Service Quality (SerQual), dan Importance Performance Analysis (IPA). *Industrial Engineering and Management System*, 6(2), 8–15.
- Mardikanto, O., Kristiyono, E., & Nurhaeni, F. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqualdi Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 79–82. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v4i1.101>
- Merjani, A. (2013). RANCANG ULANG PROSES PELATIHAN KETERAMPILAN DI YAYASAN IKBAL-M-YOS BATAM DENGAN METODE QF. *Jurnal Dimensi*, 2(1), 1–25.
- Mmutle, T. (2017). Customers ' perception of Service Quality and its impact on reputation in the Hospitality Industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6(2), 1–25.
- Mugi, N. (2018). Implementasi Reliability Centered Maintenance (Rcm) Ii Pada Boiler B-1102 Di Pabrik I Pt . Petrokimia Gresik. In *Departemen Teknik Fisika Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*. http://repository.its.ac.id/47395/1/2414106030-Undergraduate_Theses.pdf
- Novikasari, I. (2017). Uji Validitas Instrumen. *Seminar Nasional Riset Inovatif 2017*, 1(1), 530–535. <https://eproceeding.undiksha.ac.id/index.php/senari/article/download/1075/799>
- Nurhayati, E. (2022). Pendekatan Quality Function Deployment (QFD) dalam proses pengembangan desain produk Whiteboard Eraser V2. *Productum: Jurnal Desain Produk (Pengetahuan Dan Perancangan Produk)*, 5(2), 75–82. <https://doi.org/10.24821/productum.v5i2.7118>
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, September 2014.
- Parwati, N., & Yoga Nugroho, A. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Xyz. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 1(1), 41–49. <http://journal.tarumanagara.ac.id/index.php/kidtind/article/view/1413>

- Permata Sari Lubis, S., & Zebua, P. (2019). Analisis Mutu Layanan Unit Rekam Medis Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Internal Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deploymen Di Rsu Ipi Medan Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 5(1), 63–69. <https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v5i1.310>
- Permono, L., Salmia, L. A., & Septiari, R. (2022). Penerapan Metode Seven Tools Dan New Seven Tools Untuk Pengendalian Kualitas Produk (Studi Kasus Pabrik Gula Kebon Agung Malang). *Jurnal Valtech*, 5(1), 58–65.
- Prananda, Y., Industri, P. T., Industri, J. T., & Industri, F. T. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 1–11.
- Prasetyo, A. H., Rustamaji, D., Sumarni, & Nadhifah, N. I. (2022). KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. JNE BABAT LAMONGAN. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1), 463–472.
- Purnama, S. (2022). The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1), 53–59. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Purnamasari, W., & Yuliansyah, R. B. (2020). Peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode servqual dan kano. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9(1), 68–77.
- Rahmat Dianto, A. (2014). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI THE BODY ART FITNESS & AEROBIC SURABAYA. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 2(2), 225–236.
- Ramadhan, A. C., & Sharif, O. O. (2018). PENGARUH CITRA HOTEL DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA IBIS FAMILY HOTEL). *Jurnal E-Proceeding of Management*, 5(1), 276–285.
- Raziei, Z., Torabi, S. A., Tabrizian, S., & Zahiri, B. (2018). A Hybrid GDM-SERVQUAL-QFD Approach for Service Quality Assessment in Hospitals. *EMJ - Engineering Management Journal*, 30(3), 179–190.

<https://doi.org/10.1080/10429247.2018.1443670>

- Royhan, A. F. (2019). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Umm Medical Center Malang. *Manajemen Bisnis*, 8(1), 29–36. <https://doi.org/10.22219/jmb.v8i1.7050>
- Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. 4(2), 165–170.
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEMINFORMASI AKADEMIKUNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASANPENGGUNAMENGGUNAKAN METODE SEVQUAL. *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 3(1), 131–143.
- Suhendar, E., & Suroto. (2014). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB. *Faktor Exacta*, 7(4), 372–386.
- Sumantri, B. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK PEMBIAYAAN TERHADAP MINAT DAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH. *Jurnal Economia*, 10(2), 141–147.
- Suryani, W. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi Dan Bisnis*, 819–838.
- Susanto Putro, S., Rahmanita, E., & Isnaniyah, S. (2017). IMPLEMENTATION OF SERVQUAL AND SAW METHOD FOR PATIENT SATISFACTION ANALYSIS BASED ON THE QUALITY OF POLY OUTPATIENT INSTALATION. *JURNAL KOMUNIKASI, MEDIA DAN INFORMATIKA*, 6, 1–9.
- Sutawijaya, A. H., & Asmarani, P. S. (2018). EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PRODUK HUKUMONLINE.COM UNTUK MENGETAHUI KEBUTUHAN PELANGGAN KASUS PT JUSTIKA SIAR PUBLIKA. *Jdm*, 1(02), 32–45.

- Tahta Alfiana, A. (2019). *ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT IV KOTA MADIUN TAHUN 2019* (Vol. 8, Issue 5). Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Valetthyo, A., Rianti, R., & Asmara, I. P. S. (2018). Penentuan Lintasan Kritis Pada Pembangunan 2 Unit Kapal Catamaran Menggunakan Metode Cpm. *Conference on Safety Engineering and Its Application*, 2(1), 419–424.
- Wahyani, W. (2013). PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY UNTUK MENGANALISIS KEPUASAN PELANGGAN. *Seminar Nasional TEKNOIN*.
- Wicaksono, A. (2018). *Optimalisasi Penggantian Komponen Travelling Water Screen (Tws) Di Sistem Cooling Water (Studi Kasus Pada Pltgu Muara Tawar Blok 1)*.
- Widjoyo, S., Hatane, P., & Brahmana, R. K. M. R. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Yanita, R., Ningrum, I. F., & Mochtar, K. (2020). Manfaat Penerapan Metode AON (Activity On Node) untuk Penjadwalan Proyek Bangunan Bertingkat Tinggi. *Jurnal IPTEK*, 4(2), 48–55. <https://doi.org/10.31543/jii.v4i2.165>
- Yustian. (2015). Analisis Pengembangan Produk Berbasis Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, XVIII(3), 23–42.
- Zena, P. A. (2021). The Study of Relationship among Experiential Marketing , Service Quality , Customer Satisfaction , and Customer Loyalty The Study of Relationship among Experiential Marketing , Service Quality , Customer Satisfaction , and Customer Loyalty. *ASEAN Marketing Journal*, 4(1). <https://doi.org/10.21002/amj.v4i1.2030>