

DAFTAR PUSTAKA

- Agustien, E.D. (2023) “Analisis Kepuasan Bus Antar Kota Antar Provinsi (Akap) Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) (Studi Kasus: PO. Raya Trayek Jakarta-Solo),” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), Hal. 10–27.
- Aini, T.K. (2017) “Kepuasan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pengiriman Paket Pos Di Kota Pekanbaru),” *Jom Fisi/*, 4(2), Hal. 1–15.
- Alfarisyi, S. Dan Andesta, D. (2022) “Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA Dan CSI Di J&T Express Gresik,” *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19(2), Hal. 186–194.
- Anam, S. *Dkk* (2023) *Metode Penelitian (Kualitatif, Kuantitatif, Eksperimen, Dan R&D)*. Global Eksekutif Teknologi.
- Ariani, D.W. (2004) “Manajemen Operasi Jasa,” (1), Hal. 1–14.
- Aritonang, L. (2005) *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran Dan Penganalisan Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ariyani, I. (2022) “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality pada Ukm Cn Veneer Jepara.”
- Budiaji, W. *Dkk* (2013) “Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale And The Number Of Responses In Likert Scale),” *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember*, 2(2), Hal. 127–133.
- Chen, I.J. *Dkk* (1994) “A Study Of Price And Quality In Service Operations,” *International Journal Of Service Industry Management*, 5(2), Hal. 23–33.
- Dani, A.R. *Dkk* (2022) “Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E- Govqual Dan Importance Performance Analysis,” *Jurnal Tekno Kompak*, 16(2), Hal. 151–162.
- Darmawan, D. Dan Gatheru, J. (2021) “Understanding Impulsive Buying Behavior In Marketplace,” *Journal Of Social Science Studies (JOS3)*, 1(1), Hal. 11–18.
- Dewi, L.S. Dan Falah, A.S. (2022) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kantor Pos Cabang Ciawi Tasikmalaya),” *Jurnal Ekonomi Perjuangan*, 4(1), Hal. 49–60.
- Faradannisa, M. Dan Supriyanto, A. (2022) “Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnis Islam,” *Tawazun: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), Hal. 76–94.
- Febriani Dan Dewi (2019) *Perilaku Konsumen Di Era Digital: Beserta Studi Kasus*. Universitas Brawijaya Press.

- Google.Com (2023) *Google Maps Pos Karang Joang, Google Maps*. Tersedia Pada: <https://maps.app.goo.gl/T8fsewukhzqs2x6da>.
- Gujarati, D. (1978) “N., 1995, Basic Econometrics,” *International Edition, Prentice-Hall International, Inc* [Preprint].
- Gultom, D.K. *Dkk* (2020) “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek,” *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), Hal. 273–282.
- Haksever, C. (2000) “Service Management And Operations,” *(No Title)* [Preprint].
- Hartono, J. (2010) “Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman (Edisi Pertama),” *Yogyakarta: BPFE UGM*
- Hefniy, H. Dan Fairus, R.N. (2019) “Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian,” *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), Hal. 169–197.
- Herdiansyah, H. (2010) “Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial.” Salemba Humanika.
- Hertzog, M.A. (2008) “Considerations In Determining Sample Size For Pilot Studies,” *Research In Nursing & Health*, 31(2), Hal. 180–191.
- Hidayat, F.N.P. (2020) “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syari’ah Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI),” 21(1), Hal. 1–9.
- Ichsan, R.N. Dan Nasution, L. (2022) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa,” *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), Hal. 1281–1288.
- Jantarakolica, K. *Dkk* (2019) *Measuring Customer Satisfaction Index And Its Effect On Corporate Profitability*. SSRN.
- Jurcik, H. (2021) *Service Quality: Why Is Service Quality Important?: Six Sigma Adalah*. Independently Published.
- Karmarkar, U.S. Dan Pitbladdo, R. (1995) “Service Markets And Competition,” *Journal Of Operations Management*, 12(3–4), Hal. 397–411.
- Mahsyar, A. (2011) “Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik,” I(2), Hal. 81–90.
- Mardikaningsih, R. (2021) “Pencapaian Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Melalui Harga, Ekuitas Merek, Dan Kualitas Pelayanan,” *Jurnal Baruna Horizon*, 4(1), Hal. 64–73.
- Masturi, H. *Dkk* (2021) “Jurnal Inovasi Penelitian,” *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), Hal. 1–208.
- Meidatuzzahra, D. (2019) “Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan Terhadap Siklus Menstruasi

(Studi Kasus: Pukesmas Jembatan Kembar Kabupaten Lombok Barat),” *Avesina*, 13(1), Hal. 19–23.

- Mersha, T. Dan Adlakha, V. (1992) “Attributes Of Service Quality: The Consumers’ Perspective,” *International Journal Of Service Industry Management*, 3(3), Hal. 0.
- Mudjanarko, W. *Dkk* (2020) *Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kepuasan Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
- Mukhtaromin (2018) “Survei Opini Stakeholders Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pendidikan.”
- Mutmainah, I. Dan Yunita, Y. (2021) “Penerapan Metode Topsis Dalam Pemilihan Jasa Ekspedisi,” *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 10(1), Hal. 86–92.
- Nanincova, N. (2019) “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro,” *Agora*, 7(2), Hal. 1–5.
- Negoro, Y.P. *Dkk* (2022) “Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Menengah Atas (SMA) Sejahtera Surabaya Dengan Pendekatan Service Quality (SERVQUAL) Dan Quality Function Deployment (QFD),” *Matrik : Jurnal Manajemen Dan Teknik Industri Produksi*, 22(2), Hal. 183.
- Nie, W. Dan Kellogg, D.L. (1999) “How Professors Of Operations Management View Service Operations?,” *Production And Operations Management*, 8(3), Hal. 339–355.
- Nurhalimah, N. Dan KD, A.N. (2019) “Jurnal Ekonomi Dan Bisnis , Vol . 6 No . 2 September 2019 E - ISSN,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), Hal. 1–5.
- Oggi, R.A. (2018) “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index,”
- Parasuraman, A. *Dkk* (1985) “A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research,” *Journal Of Marketing*, 49(4), Hal. 41.
- Pratama, H.E. Dan Sulistiani, H. (2021) “Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index Pada Penjualan Parfume (Studi Kasus: Parfume Corner BDL),” *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(4), Hal. 29–36.
- Priyatno, D. (2010) “Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS, Penerbit Mediakom Krasak Timur Yogyakarta.” Hal.
- Pujihastuti, I. (2010) “Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian,” *CEFARS: Jurnal Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), Hal. 43–56.
- Purwasih, R. *Dkk* (2022) “Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” *Mathvision : Jurnal Matematika*, 4(1), Hal. 7–10.

- Rahmatuloh, M. Dan Rizky, R.M. (2022) “Rancang Bangun Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Pada Pt. Haluan Indah Transporindo Berbasis Web,” *Jurnal Teknik Informatika*, 14(1), Hal. 54–59.
- Riduansyah, R. (2020) “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Layanan Tes Kesehatan Di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual),” *Journal Of Industrial And Manufacture Engineering*, 4(1), Hal. 28–36.
- Riyanto, S. Dan Hatmawan, A.A. (2020) *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Rosyidah, H. Dkk (2015) “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA, Dan Indeks PGCV (Studi Kasus Sekolah Dasar Di Tegal),” *Jurnal Gaussian*, 4(4), Hal. 885–894.
- Sampson, S.E. Dan Froehle, C.M. (2006) “Foundations And Implications Of A Proposed Unified Services Theory,” *Production And Operations Management*, 15(2), Hal. 329–343.
- Saputra, A. (2019) “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Subbag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas XYZ,” 3(2), Hal. 57–62.
- Satria, S. (2019) “Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual,” *Kilat*, 8(1), Hal. 52–64.
- Sesser, G.D. (1992) “Choice Of Law, Forum Selection, And Arbitration Clauses In International Contracts: The Promise And The Reality, As US View,” *Int’l Bus. Law.*, 20, Hal. 397.
- Setyawan, A. Dan Rohman, A. (2013) “Pengaruh Partisipasi Anggaran Terhadap Kepuasan Manajerial Dengan Mediasi Komitmen Organisasi Dan Kecukupan Anggaran (Studi Empiris Pada Satuan Kerja Di Wilayah Pembayaran Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Solok),” *Diponegoro Journal Of Accounting*, 2, Hal. 3.
- Siahaan, S.D.N. Dan Agustini, F. (2021) “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED),” *Journal Of Business And Economics Research (JBE)*, 2(1), Hal. 13–19.
- Silvestro, R. Dkk (1992) “Towards A Classification Of Service Processes,” *International Journal Of Service Industry Management*, 3(3), Hal. 0.
- Solon, J.A. (2019) “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual,” *Tugas Akhir*, Hal. 1–64.
- Sugiyono (2007) *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Sugiyono, P.D. (2018) “Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D,” *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*, 225, Hal. 87.

- Supranto, J. (2006) “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Rineka Cipta,” *Cet. III* [Preprint].
- Supranto, J. (2011) “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan,” *Pangsa Pasar, Cetakan Keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta* [Preprint].
- Syahfitri, M.N. Dan Kusnanto, D. (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal,” *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), Hal. 216–237.
- Tjiptono, F. Dan Chandra, G. (2011) “Service, Quality & Satisfaction Edisi 3,” *Yogyakarta: Andi*, 1.
- Tjiptono, F. Dan Chandra, G. (2016) “Service, Quality Dan Satisfaction,” *Yogyakarta: Andi Offset* [Preprint].
- Topbrand-Award.Com (2023) *Top Brand Award, Frontier*. Tersedia Pada: www.Topbrand-Award.Com/Top-Brand-Index (Diakses: 10 Agustus 2023).
- Vehovar, V. *Dkk* (2016) *Non-Probability Sampling*. The Sage Handbook Of Survey Methods.
- Widiyanti, W. (2022) “Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Evaluasi Servqual Pada Petshop Indonesia Menggunakan Metode IPA Dan CSI,” 20(1).
- Widodo, M.S. Dan Sutopo, J. (2018) “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business To Customer,” *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), Hal. 38–45.
- Yanti, M.P. Dan Nurwulan, N.R. (2021) “Pengaruh Pembelajaran Daring Pada Depresi, Stres, Dan Kecemasan Mahasiswa,” *Jurnal Muara Pendidikan*, 6(1), Hal. 58–63.
- Zebua, R.S.Y. *Dkk* (2023) *BISNIS DIGITAL : Strategi Administrasi Bisnis Digital Untuk Menghadapi Masa Depan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Zein, S. *Dkk* (2022) “Konsep Pengetahuan Sikap, Prilaku, Kepuasan, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan,” *Andi*, 4, Hal. 3–12.