

DAFTAR PUSTAKA

A. D. Setiawan, A. Z. Yamani, and F. D. Winati, "Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, vol. 1, no. 4, pp. 139-151, 2022.

Ariani, D. (2004). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Andi.

Chandra, R., & Novia, L. (2019). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode CSI dan IPA. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 101–115.

Chen, C. F. (1994). Measuring customer satisfaction in service industries. *Journal of Service Marketing*, 8(2), 18–26.

Erica, D., & Rasyid, R. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1), 21–30.

Faradiba, S. (2013). Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3), 201–210.

Fattahudin, A., & Firmansyah, M. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.

Froehle, C. M. (2006). Service personnel, technology, and customer contact. *Decision Sciences*, 37(1), 5–38.

Gujarati, D. N. (1978). *Basic Econometrics*. New York: McGraw-Hill.

Hareadi, R., dkk. (2022). Analisis kualitas pelayanan jasa pengiriman barang. *Jurnal Logistik Indonesia*, 4(1), 33–45.

Ismail, F., & Yusuf, A. (2021). Hubungan *Service Quality* dengan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 123–135.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Lusita, D. (2018). Hubungan *Service Quality* dengan kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2), 88–95.

Mahsyar, A. (2011). Pengukuran kualitas layanan dengan pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(2), 88–97.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.

Mutmainah, S., & Faidah, A. (2021). Pengukuran kualitas layanan dengan importance performance analysis pada jasa pengiriman. *Jurnal Riset Manajemen*, 8(1), 77–86

N. Hairiyah, M. Kiptiah, and B. K. Fituwana, "Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Peningkatan Kinerja Industri Amplang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan," *Agrointek: Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, vol. 15, no. 4, pp. 964-975, 2021.

Nie, W., & Kellogg, D. L. (1999). How professors of operations management view service operations. *Production and Operations Management*, 8(3), 339–355.

Peburiyanti, A., & Sabran, M. (2020). Customer satisfaction index dalam mengukur kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 4(3), 33–42.

Pramudita, A., et al. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *Service Quality* dan importance performance analysis. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 45–56.

Priyatno, D. (2010). *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.

Rahmatulloh, A., & Rizky, A. (2022). Analisis kepuasan pelanggan jasa ekspedisi dengan metode IPA. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 7(1), 56–64.

Rangkuti, F. (2017). *Customer Satisfaction Measurement*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rohaeni, N., & Marwa, T. (2018). Analisis kualitas pelayanan jasa kurir terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 55–65.

Sasser, W. (1992). Why *Service Quality* matters. *Harvard Business Review*, 70(5), 105–111.

Sasongko, A. (2021). Service quality dan customer satisfaction pada industri jasa ekspedisi. *Jurnal Logistik dan Transportasi*, 5(2), 100–110.

Setyawan, B., & Rohman, A. (2013). Tingkat kepercayaan dalam penelitian statistik. *Jurnal Statistika Indonesia*, 2(1), 15–27.

S. F. Utami and W. Septiana, "Evaluasi Kepuasan Pelanggan dengan Integrasi Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Failure Mode And Effect Analysis* (FMEA) (Studi Kasus: Kopiria Ahmad Yani Samarinda)," *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi* (JUTIN), vol. 8, no. 3, 2025.

Silvestro, R. (1992). Towards a classification of service processes. *International Journal of Service Industry Management*, 3(3), 62–75.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tim Peneliti, "Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction in Edutor Balikpapan with Service Quality and Quality Function Deployment (QFD)," *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, Universitas Islam Riau Malang, 2023.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri

Ulya, H. (2018). Analisis *Service Quality* pada perusahaan ekspedisi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 12–19.

Widodo, B., & Sutopo, A. (2018). Importance performance analysis dalam pengukuran kepuasan pelanggan. *Jurnal Teknik Industri*, 20(2), 115–124.

Zein, A., dkk. (2022). Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode CSI. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 8(3), 211–220.



