

DAFTAR PUSTAKA

- Afiffuddin, M. and Widyaningrum, D., 2022. Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode Servqual dan CSI pada UD. Arshaindo. *Sigma Teknika*, 5(2), pp.275-284. <https://doi.org/10.33373/sigmateknika.v5i2.4594>
- Aliyah, S., 2024. Perancangan Sistem Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Pada PT. Pixelindo. *Jurnal Rekayasa Sistem (JUREKSI)*, 2(3 A), pp.2251-2264.
- Aqsal, M., Safrizal & Chandra, R., 2025. Analisis Service Quality (Servqual) pada Pusat Perbelanjaan Oleh-Oleh di Kecamatan Pantee Bidari. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), pp.361–374. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14716>
- Devani, V. and Rizko, R.A., 2016. Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode customer satisfaction index (csi) dan potential gain in customer value (pgcv). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), pp.24-29. <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v2i2.2605>
- Duksino, S.W.P., Nurlia and Juwari, 2024. Pengaruh literasi keuangan, fintech, inklusi keuangan dan e-commerce terhadap kinerja usaha (Studi kasus pada UMKM makanan dan minuman di Kota Balikpapan). *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(6), pp.9897–9910.
- Elsyia, N.L.P.I., Usadha, I.D.N. and Suparta, I.N., 2023. Analisis Efek Segi Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan E-Commerce. *KONTAN: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 2(4). <https://doi.org/10.59818/kontan.v2i4.586>
- Fitria, Y.N., Hasanah, M. and Bashori, D.C., 2025. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Nugget So Eco Berdasarkan Prinsip Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Konsumen Di Toko Aijaz Frozen Food Jember). *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1), pp.125-140. <https://doi.org/10.30596/aghniya.v7i1.24429>
- Forester, B.J., Khater, A.I.A., Afgani, M.W. and Isnaini, M. (2024). Penelitian kuantitatif: uji reliabilitas. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial dan*

- Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(3), pp. 1812–1820.
<https://doi.org/10.56832/edu.v4i3.577>
- Gultom, P., Utari, C. and Manalu, M.W., 2024. Impact of service quality and product quality on customer loyalty through customer satisfaction on UMKM in the field Kota Medan. *Journal of Management Analytical and Solution (JoMAS)*, 4(2), pp.59-70.
<https://doi.org/10.32734/jomas.v4i2.16578>
- Habibi, N.S., Kasanova, R., Oktasari, A.F., Nuritasari, F. and Anjarani, D.R., 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Usaha Kecil dan Menengah Car Free Day Kabupaten Pamekasan. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(1), pp.65-74.
- Khoirunnisa, A., Sumarwan, U. and Yuliati, L.N., 2025. Analysis of Consumer Purchasing Behavior in The Frozen Food Industry: A Case Study of Dapur Tembem. *Business Review and Case Studies*, 6(2), pp.279-279.
<https://doi.org/10.17358/brcs.6.2.279>
- Mantala, R. and Irawan, A. (2024). Analisis kualitas layanan online pada UMKM jasa dengan metode importance performance analysis. *INTEKNA: Jurnal Informasi Teknik dan Niaga*, 24(2), pp. 182–189.
- Manurung, M.N. and Silalahi, F.T.R., 2023. Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Siregar Aek Nalas Menggunakan Metode Service Quality, Model Kano, Dan Root Cause Analysis. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 17(2), pp.101-111.
<https://doi.org/10.9744/pemasaran.17.2.101-111>
- Meilani, A. and Sugiarti, D., 2022. Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), pp.2501-2510. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Nengsi, K.W., Budiman, R. and Djanggu, N. Pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan JNE Kendawangan menggunakan metode service quality, customer satisfaction index (CSI), dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 8(2)

- Nuriyana, A. and Hermawansyah, A., 2022. Penerapan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kepuasan Layanan Pengiriman Barang pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(4), pp.414-424. <http://dx.doi.org/10.58344/jii.v1i4.58>
- Permata, D.P., Almasdi, Syaleh, H., Rahmawaty, D. and Roninda, D. (2023) ‘Analisis penerapan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam menentukan strategi meningkatkan kepuasan konsumen pada Andika Wedding Organizer’, *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(3), pp. 983–995. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1222>
- Pramana, F.E. and Suparto, S. (2024). Analisa integrasi service quality dan Kano untuk peningkatan pelayanan konsumen (studi kasus: JNE Suryopranoto).
- Pramudita, R.J., Sugengriadi, R.M. and Amelia, L., 2025. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus Di Toko Sembako Lucky. *INFOTEX: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Teknik*, 3(2), pp.283-296.
- Ramadhan, A. and Solihin, D., 2024. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(1), pp.19-26. <https://doi.org/10.70451/cakrawala.v1i1.8>
- Renando, L.N.L., Utomo, A.P. and Sianturi, R.D., 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance-Performance Analysis dan Metode Kano Pada PT XYZ. *TeknoIS: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains*, 13(2), pp.169-184. <http://doi.org/10.36350/jbs.v13i2>
- Rininda, B.P. and Nurmalina, R., 2023. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia. *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 7(2), pp.221-229. <http://dx.doi.org/10.30871/jama.v7i2.6639>
- Saputri, S., Rohayati, Y. and Wulandari, S., 2025. Perancangan Pengembangan Produk Alas Kaki Dianable Berdasarkan Atribut Kebutuhan Konsumen

- Menggunakan Metode Model Kano Dan Product Quality. *eProceedings of Engineering*, 12(1).
- Siahaan, S.D.N. and 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), pp.13-19. <https://doi.org/10.47065/jbe.v2i1.686>
- Sugiyono. (2013) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, A.B., Rafauzi, I. and Wijaya, H., 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri*, 6(2), pp.95-106. <https://doi.org/10.35194/jmtsi.v6i2.1938>
- Tandilino, E.V., Widada, D. and Sitania, F.D. (2023). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan dengan metode SERVQUAL dan customer satisfaction index (CSI). *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 7(2), pp. 266–275. <https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205>
- Tarigan, I.G., Safar, L.O.A. and Utomo, D.S., 2025. Analisis kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL dan IPA (Importance Performance Analysis)', *JUTIN: Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2), pp. 2104–2111. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.45130>
- Tjiptono, F. (2011) *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, Y., 2023. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), pp.21-24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>
- Wibisono, G., 2024. Peran Pelaku UMKM Usaha Besi Bekas Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Ekonomi Keluarga (Studi di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 30(2), pp.183-203. <https://doi.org/10.22146/jkn.98235>
- Wibowo, A.H., Mursityo, Y.T. and Herlambang, A.D., 2019. Pengaruh performance expectancy, effort expectancy dan social influence terhadap behavioral intention dalam implementasi aplikasi SIMPG PT Perkebunan

- Nusantara XI Surabaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(9), pp.9047-9053.
- Widiyanti, W., 2022. Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Perspektif*, 20(1), pp.50-59. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1>
- Woen, N.G. and Santoso, S., 2021. Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, promosi, dan harga normal terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(2), pp.146-163. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i2.712>
- Yoni Efilia, R., Putri, S.A., Riskiyana, S. and Azizah, A.N., 2024. Peran umkm dalam meningkatkan perekonomian di indonesia. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisiplin*, 8(10).
- Yoni Efilia, R., Putri, S.A., Riskiyana, S. and Azizah, A.N., 2024. Peran umkm dalam meningkatkan perekonomian di indonesia. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisiplin*, 8(10). <https://doi.org/10.31539/costing.v7i6.14226>
- Yulianti, D. and Darmawan, W., 2021. Evaluasi Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Kano (Studi Kasus di PT. Daya). *Sainteks: Jurnal Sain dan Teknik*, 3(1), pp.27-42. <https://doi.org/10.37577/sainteks.v3i1.311>
- Zahra, E.Y., Fajriyah, A.J., Lumbansiantar, R., Simatupang, J.R. and Husyairi, K.A., 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Toko XYZ Menggunakan Metode Service Quality. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), pp.2964-2973. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.6341>
- Zetli, S., Tarigan, E.P.L. and Fajrah, N. (2024) *Perancangan desain kemasan keripik dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD)*. *Surya Teknika*, 11(1), pp. 19–28.
- Zukryandry, Z., Hidayat, B., Muslihudin, M. and Verdini, L. (2024). BIMTEK inovasi produk beku hasil perikanan dalam meningkatkan pendapatan kelompok wanita nelayan di Desa Sukaraja, Lampung Selatan. *Jurnal Pengabdian Nasional*, 5(1), pp. 72–78. <https://doi.org/10.25181/jpn.v5i1.3525>