

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, J., Rosmaya, M., & Sunara Akbar, R. (2025). KEPUASAN PENGGUNA DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI ANTRIAN DIGITAL : SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 9, Issue 3).
- Azam, A. M., Muhadzhy, L. Z., Rusin, R., & Alsiafif, A. (2025). *Kualitas pelayanan dalam menjamin kepuasan pelanggan*. Widina Media Utama.
- Djafar, F., Akolo, I. R., & Pratama, A. R. (2024). *STATISTIKA PENDIDIKAN Teori dan Aplikasi dengan SPSS* (M. Suhardi & R. . Murtikusuma, Eds.). Penerbit P4I.
- Firmansyah, Ferdy. A., Ismiyah, E., Jufriyanto, M., Sumatera No, J., Malang, G., Kebomas, K., Gresik, K., & Timur, J. (2021). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BARBERSHOP DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT. In *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* (Vol. 7, Issue 1).
- Hidayat, R., Defit, H. S., & Yulasmi. (2025). *Membangun loyalitas pelanggan melalui kepercayaan: Perspektif manajemen pemasaran*. Intelektual Manifes Media.
- Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan. *Iapa Proceedings Conference*, 62. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1042>
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri (JURTI)*, 1(2), 94–102.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.

- Kencana, Satya, D. P., Juliana, M., Estavan, B., & Sitanggang<sup>3</sup>, I. (n.d.). *Perancangan Strategi Peningkatan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis dan Quality Function Deployment Pada Gramedia Cabang Teuku Umar Bali*. 01(03), 50–58.
- Mulyati, E., Handoyo, S. T., Kunci, K., & Pelayanan, : (2023). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PT POS INDONESIA KC BATURAJA 32100. *Jurnal Logistik Bisnis*, 13(1). <https://ejournal.ulbi.ac.id/index.php/logistik/>
- Pramudiby, N. (2024). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI REDBUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4133>
- Priyono, P., & Yuamita, F. (2022). Pengembangan Dan Perancangan Alat Pemotong Daun Tembakau Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 1(3), 137–144.
- Ramdani, A., Nugraha, D., Ningrat, K., Kusuma Ningrat, N., & Hilman, M. (n.d.). *INTRIGA : INFO TEKNIK INDUSTRI GALUH Jurnal Mahasiswa Teknik Industri PADA CAFE THSUB MELALUI PENDEKATAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI BANJARSARI KABUPATEN CIAMIS*.
- Rizkiyah, S. H., Mauludia, I., Hayatunissa, D., Marta, T., Nusron, A., & Ningtyas, H. I. R. (2023). *What is public service?* CV Bintang Semesta Media.
- Ronny, & Helianty, Y. (2021). *Usulan Pengembangan Produk dengan Menggunakan Analisis Quality Function Deployment (QFD) Pada Produk Topi Fedora*.
- Supriatna, D., Wildan, A. S., Veranita, M., Maolani, D. Y., Sudrajat, A., Framsathi, D. B., Rosana, M., Pujihartanti, E., Zairusi, Z., & Pathuloh, A. (2025). *Pelayanan publik di era 5.0*. Eureka Media Aksara.
- Suwanda, Dadang., Syafri, W., Supriatha, T. (2021). *Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat*. PT. Remaja Rosdakarya Offset.

- Thamrin, E., Damayanti, S., Registrasi, D., Olahan, P., Obat, P., Makanan, D., Percetakan, J., & No, N. (2023). *Analisis Kepuasan Pelanggan Registrasi Pangan Olahan Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. 3(2), 135–149. <https://doi.org/1>
- Wahyudin, N., Masriyatun, M., & Yusnita, M. (2022). Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.891>

