

DAFTAR PUSTAKA

- Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial And Engineering System (JIES)*, 3(1), 88–94.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Atmadji, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*. Deepublish.
- Brilliant, A. S., Nursanti, E., & Priyasmanu, T. (2023). *Service Quality* Untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Desa Karangates. *Journal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 6(1), 103–109.
- Fatmala, W. S., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan *website ecommerce berrybenka* terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode WebQual 4.0 dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 24, 175–183.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrajit, E., & Djokopranoto. (2016). *Business Process Reengineering*.
- Katias, P., & Rahayu, F. (2018). Analisis *Service Quality* di Puskesmas X Surabaya dengan Quality Function Deployment. *Business and Finance Journal*, 3(2).
- Kifti, W. M., & Swaradana, W. (2020). Analisis dan Perancangan *e-Marketing* dengan Konsep *Customer Relationship Manajemen (CRM)*. *Journal of Science and Social Research*, 3(1), 57–63.
- Manurung, A. J., Anggela, P., & Wahyudi, Tri. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSIA Nabasa Dengan Metode *Service Quality (Servqual)*, dan *Important Performance Analysist (IPA)*. *Integrate*, 6(2), 8–15.
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (Edisi 2). EGC.
- Oetomo, D. S., & Ramdhani, R. F. (2021). Usulan Perbaikan Proses Bisnis Departemen J20 di PT Indorama Synthetics Tbk dengan Menggunakan Metode *Business Process Reengineering*. *Jurnal Media Teknik & Sistem Industri*, 5(2), 63–71.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.

- Purwaningtias, D., Nasihin, M., & Arizona, N. D. (2020). *E- Business Konsep dasar E-Business di Era Digital* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. Staia Press.
- Putri, N. K. D. I., Nursanti, E., & Priyasmanu, T. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan di Polsek Pandaan Menggunakan Metode *Sevice Quality* dan 5R. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 4(2), 57–63.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka utama.
- Rusdi. (2018). *Continuous Improvement* Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pedesaan. *Al-Tanzim Jurnal Managemen Pendidikan Islam*, 2(2), 150–160.
- Sanaky, M. M., Saleh, L.M., & Titaley. H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik Vol 11*.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Deepublish.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (V. W. Sujarweni, Ed.). Pustaka Baru Press.
- Sukamto, R. A., & Shalahudin, M. (2014). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Informatika Bandung.
- Tjiptono dan Chandra. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. CV Andy Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* Edisi ke-3. CV Andy Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. CV Andy Offset.
- Wasilah, & Karnila, S. (2018). *Pemodelan Proses Bisnis*. Darmahaya (DJ) Press.
- Wiyono, D., Nursanti, E., Priyasmanu, T. (2018). Pendekatan *Continuous Improvement* Penurunan *Downtime* Pada Sistem Pengisian Air Minum Gallon. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 4(1), 29–35.
- Yudhanto, Y. (2016). *Pengantar BPMN Business Process Modeling Notation*. <http://rumahstudio.com>