

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, K. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Shopee. *Aleph*, 87(1,2), 149–200. <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isallowed=Y>
- Aghamohammadi-Bosjin, S., Rabbani, M., & Tavakkoli-Moghaddam, R. (2019). Agile Two-Stage Lot-Sizing And Scheduling Problem With Reliability, Customer Satisfaction And Behaviour Under Uncertainty: A Hybrid Metaheuristic Algorithm. *Engineering Optimization*, 52(8), 1323–1343. <https://doi.org/10.1080/0305215x.2019.1650923>
- Alifiani, H., Nurhayati, N., & Ningsih, Y. (2019). Analisis Penggunaan Gadget Terhadap Pola Komunikasi Keluarga. *Faletehan Health Journal*, 6(2), 51–55. <https://doi.org/10.33746/fhj.v6i2.16>
- Anggara Putra, Deni, Faizal. (2020). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Experiential Marketing Dan Nilai Pelanggan. *File:///C:/Users/Vera/Downloads/Askep\_Agregat\_Anak\_And\_Remaja\_Print.Docx*, 21(1), 1–9.
- Arianty, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 56–68.
- Arisa, U. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Orang Tua Memilih Jasa Pendidikan Di Sma Negeri 1 Ngabang. *Jurnal Industri*, 2, 1–13.
- Badriyah, N., Siswanto, S., & Ishaq, I. (2020). Strategi Relational Benefit Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Alvira Mart Tikung Lamongan. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(1), 189–193. <https://doi.org/10.22437/jssh.v4i1.9915>
- Cao, Q., & Zhang, J. (2020). Gray Market's Product Quality In The Circular Economy Era. *International Journal Of Production Research*, 58(1), 308–331. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1638980>
- Dewi, R., Verina, W., Puspita, K., & Sanjaya, A. (2021). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Rancangan Customer Relationship Management. *It (Informatic Technique) Journal*, 9(2), 152. <https://doi.org/10.22303/it.9.2.2021.152-163>

- Dian. (2019). Analisis Pengendalian Kualitas Pada Proses Produksi Kran Air Pvc Menggunakan Metode Plan Do Check Action (Pdca) Pada Pt. Tarindo Juwana. Pelaksanaan Pekerjaan Galian Diversion Tunnel Dengan Metode Blasting Pada Proyek Pembangunan Bendungan Leuwikeris Paket 3, Kabupaten Ciamis Dan Kabupaten Tasikmalaya Jawa Barat, 1(11150331000034), 1–147.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/Emj.V3i2.127>
- Farida. (2021). Optimasi Gadget Dan Implikasinya Terhadap Pola Asuh Anak. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Fitriani, E., & Azhar, A. (2019). Layanan Informasi Berbasis Focus Group Discussion (Fgd) Dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri Siswa. *Analitika*, 11(2), 82. <https://doi.org/10.31289/Analitika.V11i2.2552>
- Hapsari, Y. T., & Kurniawanti, K. (2021). Perancangan Standar Operational Prosedur (Sop) Pada Proses Produksi Frozen Food. *Jurnal Terapan Abdimas*, 7(1), 8. <https://doi.org/10.25273/Jta.V7i1.8671>
- Harto, B., Jurusan, D., Informasi, S., Tinggi, S., Informatika, M., & Komputer, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi Bajaj Padang). *Jurnal Teknoif*, 3(Vol.3 No.1), 20–30.
- Hidayanti, N. N., Nuruddin, M., & Hidayat, H. (2022). Perancangan Standard Operating Procedure (Sop) Proses Produksi Pada Tefa (Teaching Factory) (Studi Kasus: Smk Manbaul Ulum). *Justi (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(2), 301. <https://doi.org/10.30587/Justicb.V2i2.3673>
- Hidayati, N. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Netflix. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(1), 1–7.
- Ika, G. (2020). *Pemanfaatan Handphone Dikalangan Mahasiswa*. 31(1), 55–59.
- Irfansyah Putra, R., Kristanto, T., & Wincoko Putro, F. (2023). Sistem Informasi Jasa Reparasi Gadget Berbasis Website Di Toko Light Service. *Tin: Terapan Informatika Nusantara*, 4(3), 203–210. <https://doi.org/10.47065/Tin.V4i3.4238>
- Kusno, K., Natawidjaja, R. S., Sulistyowati, L., & Saefudin, B. R. (2021). Analisis Faktor Yang Mendasari Harapan Konsumen Terhadap Atribut Produk Beras. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 7(2), 1461. <https://doi.org/10.25157/Ma.V7i2.5449>

- Kusumawardhani, P. N. (2019). Perancangan Standard Operating Procedures (Sop) Pasca Panen Rimpang Tanaman Obat Dengan Metode Pdca (Plan, Do, Check, Act) Di Klaster Biofarmaka Karanganyar. *Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret Surakarta 2012, 1*, 1–17.
- Lu, M. N., Zhang, B. L., Dai, Q. H., & Fu, X. H. (2022). Application Of The Plan–Do–Check–Act Cycle In Shortening The Decision To Delivery Interval Time. *Risk Management And Healthcare Policy, 15*, 1315–1323. <https://doi.org/10.2147/Rmhp.S362420>
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Dan Pendekatan Structural Equation Modelling (Sem) Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri, 17*(1), 25. <https://doi.org/10.24014/Sitekin.V16i2.9366>
- Lv, L., Sun, Y., Yang, B., Xin, C., & Zhang, M. (2023). Impact Of Pharmacist-Led Pdca Cycle In Reducing Prescription Abandonment: An Action Research From China. *Patient Preference And Adherence, 17*, 2145–2152. <https://doi.org/10.2147/Ppa.S418219>
- Mahesa. (2022). *Skripsi Analisis Kepuasan Konsumen Pada Toko Oleh-Oleh Jingga Khas Riau - Pekanbaru*.
- Mardhotillah, R. R., Putri, E. B. P., Karya, D. F., Putra, R. S., Khusnah, H., Zhulqurnain, M. R. I., & Mariati, P. (2022). Pelatihan Sertifikasi Halal Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Sebagai Bagian Dari Scale-Up Business Bagi Umkm. *Jurnal Surya Masyarakat, 4*(2), 238. <https://doi.org/10.26714/Jsm.4.2.2022.238-246>
- Mcneil, P., & Young, C. A. (2019). Customer Satisfaction In Gourmet Food Trucks: Exploring Attributes And Their Relationship With Customer Satisfaction. *Journal Of Foodservice Business Research, 22*(4), 326–350. <https://doi.org/10.1080/15378020.2019.1614400>
- Nurbaeti, S. N., Riza, H., Kurniawan, H., Rizkifani, S., & Nugraha, F. (2020). Evaluasi Tingkat Pengetahuan Masyarakat Dalam Swamedikasi Dan Penggunaan Obat Yang Rasional (Por) Menggunakan Metode Focus Group Discussion (Fgd). *Jurnal Buletin Al-Ribaath, 17*(2), 58. <https://doi.org/10.29406/Br.V17i2.1945>
- Nuruningsih, S., & Ayuningtyas Palupi, R. E. (2021). Peningkatan Kompetensi Guru Dalam Penyusunan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (Rpp) Dengan Metode Focus Group Discussion Pada Kegiatan In House Training (Iht) Bagi Guru Di Sdn Pondok 03. *Jurnal Dimensi Pendidikan Dan Pembelajaran, 9*(1), 51. <https://doi.org/10.24269/Dpp.V9i1.3470>

- Octa, A. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Resmi Menggunakan Sistem Manajemen Pelanggan Elektronik. *Informatik : Jurnal Ilmu Komputer*, 15(1), 39. <https://doi.org/10.52958/iftk.V15i1.1299>
- Permana, M. V. (2019). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 115–131. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2756/2814>
- Pramudita, A. I., Widiharih, T., & Santoso, R. (2020). Penerapan Structural Equation Modelling (Sem) Untuk Menganalisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bisnis (Studi Kasus Kafe Di Kecamatan Tembalang Dan Kecamatan Banyumanik Pada Januari 2019). *Jurnal Gaussian*, 9(2), 122–134. <https://doi.org/10.14710/J.Gauss.V9i2.27814>
- Pranadipta, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Online. *Transaksi*, 10(2), 39–24.
- Prasetya, D. W., Zaini, O. K., Suganda, E. I., & Suryanto, H. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Bike (Studi Kasus Pada Warga Kelurahan Ciparigi Bogor Utara). *Jurnal Online Mahasiswa (Jom) Bidang Manajemen*, 7(April).
- Prastanti, N. D., Kusyanti, A., & Perdanakusuma, A. Reza. (2019). Analisis Faktor - Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan Smartphone Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Sem). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(10), 1152–1161.
- Putri, E. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Muslim (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Servis Bengkel Hp Semarang Cv. Wafana Group).
- Rabiqy, Y. (2019). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel Di Banda Aceh. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 1(1), 53–63. <https://doi.org/10.35308/jbkan.V1i1.912>
- Rahman, F. Y., Musiafa, Z., & Setiawan, K. (2020). Perancangan Aplikasi Servis Handphone Berbasis Web Pada Centra Phone Banjarmasin. *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 11(3), 159. <https://doi.org/10.31602/tji.V11i3.3286>
- Rahmaningtias, D., & Hati, S. W. (2020). Perancangan Standard Operating Procedure (Sop) Dan Sistem Informasi Barang Masuk Dan Keluar Pada Ritel Pt Krisna Makmur Abadi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 8(1), 105–114. <https://doi.org/10.30871/jaemb.V8i1.2001>
- Rezki, M. (2022). Persepsi Pengguna Ojek Online Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Metode Analisis Faktor Eksploratori. *Journal Of Civil Engineering And Planning*, 3(1), 35–44. <https://doi.org/10.37253/jcep.V3i1.6218>

- Rosiyanti, H., & Muthmainnah, R. N. (2020). Penggunaan Gadget Sebagai Sumber Belajar Mempengaruhi Hasil Belajar Pada Mata Kuliah Matematika Dasar. *Fibonacci: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika*, 4(1), 25. <https://doi.org/10.24853/Fbc.4.1.25-36>
- Salsabila, R. F., & Suyanto, A. (2022). Analisis Faktor-Faktor Pembelian Impulsif Pada E-Commerce Kecantikan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 76–89. <https://doi.org/10.33059/Jseb.V13i1.3568>
- Satriawan, N. (2023). Penentuan Faktor Berpengaruh Terhadap Kinerja Perusahaan Jasa Logistik Di Kota Padang. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 1(1), 19–28. <https://doi.org/10.38035/Jstl.V1i1.27>
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (Bmaj)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/Bmaj.V3i2.5372>
- Sutriyawan, A., & Sari, I. P. (2020). Perbedaan Focus Group Discussion Dan Brainstorming Terhadap Pencegahan Bullying Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Karangtengah Article History : Accepted 23 Januari 2020 Address : Available Online 25 Januari 2020 Email : Phone : Kebanyakan Terjadi Di L. *Jurnal Kesehatan*, 3(1), 38–48.
- Whitaker, J., Krishnan, M. S., Fornell, C., & Morgeson, F. (2020). How Does Customer Service Offshoring Impact Customer Satisfaction? *Journal Of Computer Information Systems*, 60(6), 569–582. <https://doi.org/10.1080/08874417.2018.1552091>
- Zuraidah, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality). *Prosisko*, 5(2), 137–139. <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/prosisko/article/view/726/756>