DAFTAR PUSTAKA

Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.

Afridi, S. A., Khattak, A., & Khan, A. (2016). Measurement of service quality gap in the selected private universities/institutes of Peshawar using SERVQUAL model. *City University Research Journal*, *6*(1), 61–69.

Al Mustaqim, D. (2023). Sertifikasi halal sebagai bentuk perlindungan konsumen Muslim: Analisis maqashid syariah dan hukum positif. *AB-JOIEC: Al-Bahjah Journal of Islamic Economics*, *1*(2), 54–67.

Aliyudin, A., Abror, K., Khairuddin, K., & Hilabi, A. (2022). Sertifikasi Halal di MUI Lampung Pasca Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2014 Serta Problematika UMKM. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, *3*(2), 194–212.

Arli, D., van Esch, P., & Weaven, S. (2024). The impact of SERVQUAL on consumers' satisfaction, loyalty, and intention to use online food delivery services. *Journal of Promotion Management*, *30*(7), 1159–1188.

Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & ekonomi: Format-format kuantitatif dan Kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran*.

Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, *10*(3), 569–586.

Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, *3*(1), 211–224.

Cox, T. F., & Ferry, G. (1993). Discriminant analysis using non-metric multidimensional scaling. *Pattern Recognition*, *26*(1), 145–153. https://doi.org/10.1016/0031-3203(93)90096-F

Creswell, jhon. w. (2014). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (A. Hutchinson (ed.); 4th ed.). SAGE Publications Asia-Pacific Pte. Ltd. https://fe.unj.ac.id/wp-content/uploads/2019/08/Research-Design_Qualitative-Quantitative-and-Mixed-Methods-Approaches.pdf

Creswell, J. W. (2013). *Steps in conducting a scholarly mixed methods study*.

Devi Juwaheer, T. (2004). Exploring international tourists' perceptions of hotel operations by using a modified SERVQUAL approach–a case study of Mauritius. *Managing Service Quality: An International Journal*, *14*(5), 350–364.

Elwardah, K., Yusniar, Y., Palembang, S. P., Harto, B., & Solapari, N. (2024). Pengaruh Sertifikasi Halal, Pemasaran Produk Halal, dan Kepuasan Konsumen terhadap Pertumbuhan Industri Halal di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin West Science*, *3*(05), 658–669.

Gunawan, S., Darmawan, R., Qadariyah, L., Wirawasista, H., Firmansyah, A. R., Hikam, M. A., Purwaningsih, I., & Ardhilla, M. F. (2020). Pendampingan produk umkm di sukolilo menuju sertifikasi halalan thayyiban. *Sewagati*, *4*(1), 14–19.

Gwet, K. L. (2021). Large-sample variance of Fleiss generalized kappa. *Educational and Psychological Measurement*, *81*(4), 781–790.

Hadi, A. (2021). *Penelitian kualitatif studi fenomenologi, case study, grounded theory, etnografi, biografi*. CV. Pena Persada.

Hastuti, D., Maharani, F., Subekti, E., Takhim, M., & Husna, A. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku Usaha Mikro Dan Kecil Terhadap Pelayanan Sertifikasi Halal Self Declare. *International Journal Mathla'ul Anwar of Halal Issues*, *4*(1), 30–48.

Herdiansyah, H. (2013). *Wawancara, observasi, dan focus groups: Sebagai instrumen penggalian data kualitatif* (1st ed.). Raja Grafindo Persada.

Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *4*(1), 175–182.

Jati, S., Hubeis, M., & Suprayitno, G. (2021). Perancangan transformasi institusi penyelenggara dan pengelola sertifikasi halal di Indonesia dengan pendekatan soft system methodology: Studi kasus di LPPOM MUI. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, *7*(2), 390.

Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an "old new" tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(20), 10758.

Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The servqual method as an assessment tool of the quality of medical services in selected Asian countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(13), 7831.

Jowsey, T., Deng, C., & Weller, J. (2021). General-purpose thematic analysis: a useful qualitative method for anaesthesia research. *BJA Education*, *21*(12), 472–478.

Junaidi, J., Erviana, I., Lubis, I. N., Marlina, T., Hasibuan, A. M., Tanjung, A. F., Harahap, A. D., & Alfadillah, R. (2025). Peran LPPOM MUI Sumatera Utara Dalam Memastikan Sertifikasi Halal Produk: Studi Kebutuhan dan Kepuasan Masyarakat. *Sulawesi Tenggara Educational Journal*, *5*(1), 136–147.

Kolmogorov, A. N. (1983). Combinatorial foundations of information theory and the calculus of probabilities. *Russian Mathematical Surveys*, *38*(4), 29.

Kurniawati, L. (2018). *Pengaruh Label Halal dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kosmetik Wardah pada Mahasiswa IAIN Ponorogo*. IAIN PONOROGO.

Lexy J. Moeloeng. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (revisi). PT Remaja Rosdakarya. https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1133305

Liem, A. T., Chrisanti, I. R., Sandag, A., & Purwadaria, D. D. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual. *CogITo Smart Journal*, *6*(2), 229–238.

Maksudi, M., Bahrudin, B., & Nasruddin, N. (2023). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Sertifikasi Halal dalam Upaya Pemenuhan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *9*(1), 825–840.

Marbouh, D., Khaleel, I., Al Shanqiti, K., Al Tamimi, M., Simsekler, M. C. E., Ellahham, S., Alibazoglu, D., & Alibazoglu, H. (2020). Evaluating the impact of patient no-shows on service quality. *Risk Management and Healthcare Policy*, 509–517.

Marbun, M. B., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, *3*(2), 716–727.

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), 238–246.

Maryati, W., & Utami, Y. T. (2023). Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Dengan Implementasi Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web. *Link*, *19*(1), 14–18.

Mujinga, M. (2019). Retail banking service quality measurement: SERVQUAL gap analysis. *2019 Conference on Information Communications Technology and Society (ICTAS)*, 1–6.

Nawangsari, S., & Pramesti, W. N. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Keamaan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Tokopedia. com). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, *4*(3), 385–394.

Nisa, K. (2023). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Sertifikasi Halal terhadap Kepuasan Pelaku Usaha di Kota Banda Aceh*. UIN Ar-Raniry.

Norouzinia, R., Mohammadi, R., & Sharifi, A. (2016). Gap analysis of educational services quality based on SERVQUAL model from Iranian Medical students' viewpoint (2014). *Educational Research in Medical Sciences*, *5*(2).

Oktaniar, F., Listyaningsih, E., & Purwanto, B. (2020). The Effect of Halal Labeling, Advertisement Creativity and Lifestyle on Purchase Decisions of Wardah Products (Case Study of Students of Universitas Malahayati). *KnE Social Sciences*, 692–700.

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, *67*(4), 114.

Pardiansyah, E., & Abduh, M. (2022). Sosialisasi dan Pendampingan Sertifikasi Halal Gratis (Sehati) Dengan Skema Self-Declare Bagi Pelaku Usaha Mikro di Desa Domas. *Jurnal Pengabdian Dan Pengembangan Masyarakat Indonesia*, *1*(2), 101–110.

Patattan, A. A. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, *4*(1), 14–19.

Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, *10*(1), 116–129.

Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2007). *Metode penelitian kuantitatif: Untuk administrasi publik dan masalah-masalah sosial*.

Rahayuningsih, E., & Ghozali, M. L. (2021). Sertifikasi produk halal dalam perspektif Mashlahah Mursalah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *7*(1), 135–145.

Ranjbar, E. M., Bahrami, M. A., Zare, A. H., Nasiri, S., Arab, M., Hadizadeh, F., & Hataminasab, S. H. (2010). *Gap analysis between perceptions and expectations of service recipients through Servqual approach in Yazd, Afshar Hospital*.

Rezaiyan, M. K., & Bazaz, S. M. M. (2016). Quality Gap in educational services based on SERVQUAL Model in Mashhad Medical School. *Med Res*, *40*, 17–23.

Riadi, S., Nurmansyah, H., & Yuzevan, F. (2020). Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wardah Beauty House. *J. Penelit. Dan Apl. Sist. Tek. Ind*, *14*(1), 65–74.

Robinson, J. (2024). Likert scale. In *Encyclopedia of quality of life and well-being research* (pp. 3917–3918). Springer.

Rohmah, K. (2020). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Pasar Pada Toko Roti Merah Delima Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, *2*(2), 218–236.

Romadhan, M. R., Indriastuty, I., & Prihandoyo, C. (2019). E-Service Quality Kepuasan Konsumen Melalui E-Commerce Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal GeoEkonomi*, *10*(2), 150–163.

Salam, D. Q. A., & Makhtum, A. (2022). Implementasi jaminan produk halal melalui sertifikasi halal pada produk makanan dan minuman UMKM di Kabupaten Sampang. *Qawwam: The Leader's Writing*, *3*(1), 10–20.

Saputra, D. (2021). Bukan Main! Menko airlangga ungkap kontribusi UMKM Rp8. 573 triliun terhadap PDB RI. *Ekonomi. Bisnis. Com*.

Shofiyah, R., & Qadariyah, L. (2022). Pemaknaan Sertifikasi Halal bagi Pelaku UMKM sektor pangan yang telah bersertifikat halal di Kabupaten Bangkalan. *Maro: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis*, *5*(2), 246–259.

Simbolon, S. E. A., & Hidayat, N. W. (2021). Prosedur dan Problematika Sertifikasi Halal Di Indonesia. *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, *2*(1), 118–132.

Singh, N., Gupta, M., & Singh, P. (2022). Gap analysis between the customer's expectations and satisfaction of real estate sector using the SERVQUAL model. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, *25*(1), 1–16. https://doi.org/10.1504/IJICBM.2022.120921

Sucihati, R. N., Heriwibowo, D., & Kusmayadi, A. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Layanan Sertifikasi Halal Di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, *11*(3), 361–372.

Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, *1*(2), 93–106.

Sukwadi, R., Josua, P. P., & Tannady, H. (2021). Penerapan model integrasi fuzzy SERVQUAL-IPA-QFD dalam analisis kualitas layanan Stasiun Gambir. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan*, *5*(1), 181–190.

Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of e-learners with electronic learning service quality using the servqual model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *7*(4), 227.

Syafitri, M. N., Salsabila, R., & Latifah, F. N. (2022). Urgensi sertifikasi halal food dalam tinjauan etika bisnis Islam. *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, *10*(1), 16–42.

Syamhari, W. (2023). Globalisasi dan Tatanan Ekonomi Baru. *JMEB Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis*, *1*(01), 23–31.

Tileng, M. Y., Utomo, W. H., & Latuperissa, R. (2013). Analysis of service quality using servqual method and Importance Performance Analysis (IPA) in population department, Tomohon City. *International Journal of Computer Applications*, *70*(19).

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.

Triantoro, K., Hadi, S. P., & Suryoko, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan PelangganPengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, *4*(2), 274–283.

Ulkhaq, M. M., & Barus, M. P. B. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, *1*(2), 61–67.

Ulkhaq, M. M., Wijayanti, W. R., Kusumawati, A., Aulia, F. S., Wijayanti, R. S., & Wiganingrum, R. (2017). Combining the eTransQual scale and importance-performance analysis to assess service quality of online shopping. *2017 4th International Conference on Industrial Engineering and Applications (ICIEA)*, 146–150.

Weyant, E. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches: by John W. Creswell and J. David Creswell, Los Angeles, CA: SAGE, 2018, $38.34, 304pp., ISBN: 978-1506386706*. Taylor & Francis.

Wijaya, I. G. N. S., Triandini, E., Kabnani, E. T. G., & Arifin, S. (2021). E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee. *Register*, *7*(2), 107–124.

Yu, L., Hong, Q., Gu, S., & Wang, Y. (2008). An epistemological critique of gap theory based library assessment: the case of SERVQUAL. *Journal of Documentation*, *64*(4), 511–551.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, *60*(2), 31–46.