

DAFTAR PUSTAKA

- Abiyyu, M. R., & Suparto. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Melalui Dimensi *Servqual* di PT. Tjagrindo Mas –Gresik. *Business and Management Journal*, 2(1), 62-72. <https://doi.org/10.59966/bisma.v2i1.917>
- Aditya, V., Ibhar, M. Z., & Nasution, N. A. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(4), 5728-5743. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6390>
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa, E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden Terhadap Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Dan Perilaku Swamedikasi. *Jurnal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9-15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Atriana, N. (2017). *Pengaruh Reputasi Dan Inovasi Produk Tabungan Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Syariah Di Bandar Lampung*. Lampung: Repository UIN Raden Intan Lampung. Diambil kembali dari <https://repository.radenintan.ac.id/1805/>
- Aysa, I. R. (2021). Tantangan Transformasi Digital Bagi Kemajuan Perekonomian Indonesia. *Jurnal At-Tamwil*, 3, 140-153. <https://doi.org/10.33367/at-tamwil.v3i2.1963>
- Azhari, A., & Nasrul, H. W. (2023). Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, Dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Spam Batam. *Jurnal Manajemen, Organisasi, Dan Bisnis*, 3(4), 234-246. Diambil kembali dari <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/JMOB/index>
- Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing*, 65(3), 34-49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Budhi, I. T., & Sumiari, N. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 7(1), 25-37. <https://doi.org/10.30700/jst.v7i1.131>

- Cahyani, A. N., Zunaidi, R. A., & Muttaqin, B. I. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Sistem Parkir Di Ittelkom Surabaya Menggunakan Metode *Servqual*. *IJIEM (Indonesian Journal of Industrial Engineering & Management)*, 5, 611-619. <https://doi.org/10.22441/ijiem.v5i2.22826>
- Cendhani, T. A., Hamzah, A., & Lestari, U. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-*Servqual* (Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia). *Jurnal Script*, 7(2), 203-212. Diambil kembali dari <https://ejournal.akprind.ac.id/index.php/script/article/view/683>
- Firdian, E., Surachman, & Santoso, P. B. (2013). Aplikasi Metode *Servqual* dan Six Sigma dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. *Jurnal IPERKAS*, 13(3), 51-60. Diambil kembali dari <http://repository.polnep.ac.id/xmlui/handle/123456789/73>
- Fuad, H., & Mabrur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir. *JUMANIS-BAJA Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(02), 55-70. Diambil kembali dari <https://www.ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/1230>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2018). *Multivariate Data Analysis (8th ed.)*. Boston: Cengage.
- Haryanto, J., Silitonga, R., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode *Servqual*, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System (JIS)*, 6, 197-209. <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>
- Hendryadi. (2017). Validitas Isi: Tahap Awal Pengembangan Kuesioner. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(2), 169-178. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i2.47>
- Howin, R., & Prasetya, W. (2020). Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Menganalisis Kualitas Layanan PT. Bank X berdasarkan Dimensi *Servqual*. *Jurnal Metris*, 21(2), 92-102. <https://doi.org/10.25170/metris.v21i02.2493>

- Hudaya, & Ariana, D. (2018). *Analisis Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Potential Gain In Customer Value Index (PGCV) (Studi Kasus Pada RSKIA Sadewa Yogyakarta)*. Jakarta Barat: Fakultas Teknik Universitas Tarumanegara. Diambil kembali dari <http://repository.untar.ac.id/id/eprint/12264>
- Ikhwana, A., & Nurhamdani, F. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Servqualdi* PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. *Jurnal Kalibrasi*, 21(2), 99-106. <https://doi.org/10.33364/kalibrasi/v.21-2.1182>
- Iskandar, M. I., & Anindita, S. F. (2023, May). *Perkembangan Sektor Logistik dan Pergudangan Danareksa*. Dipetik Mei 3, 2025, dari <https://www.danareksa.co.id/storage/2023/publication-file/646478ebcfb37.pdf>
- Iwaarden, J. V., Wiele, T. v., Ball, L., & Millen, R. (2003). Applying *SERVQUAL* to Web sites: an exploratory study. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(8), 919-935. <https://doi.org/10.1108/02656710310493634>
- Joseph, M., & Stone, G. (2003). An Empirical Evaluation of US Bank Customer Perceptions of the Impact of Technology on Service Delivery in the Banking Sector. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 31(4), 190-202. <https://doi.org/10.1108/09590550310469185>
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396-403. <https://doi.org/10.9734/BJAST/2015/14975>
- Julia Rahman, A. F. (2024). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Fin Pada MM Food Court Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 7, 1308-1320. <https://doi.org/https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1080>
- Jumliadi, Arsyam, M., & Alwi, A. M. (2020). Strategi Komunikasi Pembelajaran Dari Rumah Dalam Lingkungan Keluarga Di Masa Pandemi. *Komunida:*

- Media Komunikasi Dan Dakwah*, 10(02), 231-241.
<https://doi.org/10.35905/komunida.v7i2>
- Kementrian Perdagangan, I. (2024). *Kementrian Perdagangan Republik Indonesia*.
 Diambil kembali dari gmv pasar e-commerce di Indonesia periode 2019-2023: <https://11nk.dev/DnxZ9>
- Kotler, & Keller. (2009). *Marketing Manajemen (edisi ke-13, Jilid 1&2)*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, D., Abimanyu, R., Kurniawan, R., & Umam, K. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Lahan Parkir Menggunakan Metode Service Quality. *IMTechno Journal of Industrial Management and Technology*, 3(2), 121-127. <https://doi.org/10.31294/imtechno.v3i2.1228>
- Kurniawati, D., & Rimsky K Judisseno, S. M. (2022). Penggunaan Skala Likert Untuk Menganalisa Efektivitas Registrasi Stakeholder Meeting: Exhibition Industry 2020. *Seminar Nasional Riset Terapan*, 10(1), 142-152. Diambil kembali dari <https://prosidinggold.pnj.ac.id/index.php/snrtb/article/view/5581>
- Logistics, I. (2024, Oktober 24). *IMS Logistics*. Dipetik Februari 16, 2025, dari Peran E-Commerce dalam Mendorong Pertumbuhan Logistik: <https://11nq.com/BL7PS>
- Misrawati, & Suryana, D. (2022). Bahan Ajar Matematika Berbasis Model Pembelajaran Tematik terhadap Kemampuan Berhitung Anak Usia Dini. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(1), 298-306. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i1.1249>
- Mutmainah, I., Yulia, L. A., Marnilin, F., & Mahfudi, A. Z. (2022). GAP Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(1), 19-34. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.934>
- Novadi, I. N., & Mahbubah, N. (2021). Evaluasi kualitas pelayanan pelanggan berbasis integrasi *Servqual* -six sigma di kuma coffee and eatery kabupaten gresik. *Jurnal Sains dan Teknologi Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknologi Industri*, 21(02), 302-317. <https://doi.org/10.36275/stsp.v21i2.423>

- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). *Servqual* A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prameswara, D. A., Mustafid, & Prahutama, A. (2014). Metode Servqual-Six Sigma Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kedungbanteng, Purwokerto). *Jurnal Gaussian*, 3(4), 625-634. <https://doi.org/10.14710/j.gauss.3.4.625-634>
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116-129. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>
- Rachmawati, N. L., & Fitriani, M. (2023). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (*SERVQUAL*): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro. *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem dan Teknik Industri (PASTI)*, 17(1), 79-89.
- Ramadhani, R. K., Muttaqien, F., & Irdiana, S. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang. *Journal of Organization and Business Management*, 4(1), 17-27. Diambil kembali dari <http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm>
- Saad, M., AbuKhalifeh, A., Slamet, S., & Yacob, T. (2020). Assessing the Use of Linear Regression Analysis in Examining Service Quality and Customer Satisfaction Relationship in Premium Casual Restaurants (PCR) in Subang Jaya (Klang Valley) Malaysia. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9(2), 369-379.
- Sakti, A. S. (2023). *Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan AHP pada CV Diah Ardiyanti Tour*. Semarang: Unissula Institutional Repository.
- Salahudin, M., Suryanto, A., Kuncoro, B. N., & Putri, D. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode *Servqual* Pada PT. Sinergi Adhikarya Semesta. *IMTechno: Journal of Industrial Management and Technology*, 5(1), 45-51. <https://doi.org/10.31294/imtechno.v5i1.2823>

- Samsudin, A. F., Darmawan, B., Dwiyanti, V., & Mupita, J. (2023). Attributes And Effect Of Implementation Of Warehouse Management System (Wms) For Company Sustainability . *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik* , 2(4), 199-212. <https://doi.org/10.52920/jttl.v4i2.202>
- 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 Simentrik*, 11(1), 432-439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Saputra, A. (2019). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Subbag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas Xyz. *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*, 3(1), 57-62. Diambil kembali dari <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/article/view/32007/>
- Segonang, M., Safura, A., & Seprianti, E. P. (2021). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Pendekatan E-*Servqual*, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Potential Gain Customer Value (Pgcv) Pada Website Pt.Pos Indonesia. *The Manager Review*, 3(2), 95-122. <https://doi.org/10.33369/tmr.v3i2.19709>
- Septiana, & Alie, J. (2023). Pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang. *Journal Management, Business, and Accounting*, 22(2), 325-339. <https://doi.org/https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2620>
- Shaumi, F. Z., & Cahyadi, E. R. (2022). Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Logistik Pada Jne Dan J&T Express Di Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 8(3), 939-950. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.939>
- Sholihah, S. M., Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Uji asumsi klasik adalah langkah yang diperlukan sebelum melakukan analisis regresi berganda, yang memastikan bahwa estimasi parameter dan koefisien regresi tidak terpengaruh oleh bias. *Jurnal Riset AKuntansi Soedirman (JRAS)*, 2(2), 102-110. <https://doi.org/10.32424/1.jras.2023.2.2.10792>
- Sinollah, & Masruroh. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (*Servqual* – *Parasuraman*) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta

- Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45-64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Siregar, S. (2013). *Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif : dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siregar, S. F. (2010). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Index Potential Gain Customer Value (Pgcv) Di Pt Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 7(4), 40-47.
- Sitorus, A., Gultom, M., & Andini, V. (2023, Januari 4). *The Jakarta Post*. Diambil kembali dari E-commerce boosts the logistics sector in Indonesia: <https://www.thejakartapost.com/academia/2021/01/03/e-commerce-boosts-the-logistics-sector-in-indonesia.html>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatmiko, & Wasis. (2019). *Pengaruh ROE, ROA, dan EPS Terhadap Harga Saham pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Sukwadi, R., & Jufima. (2015). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas LayananTransJakarta dengan Menggunakan Metode IPA-PGCV. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 4, 64-69. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v4i2.1627.64-69>
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tandilino, E. V., Widada, D., & 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, 266-275. <https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205>
- Tandilino, E. V., Widada, D., & 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 (JIME)*, 7(2), 266-275.
<https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205>
- Wahyudi, M. D. (2023, November 30). *Mengenal Keuntungan Agregator Logistik untuk Bisnis Ecommerce*. Dipetik Juli 17, 2025, dari Paper: <https://www.paper.id/blog/tips-dan-nasihat-umkm/keuntungan-Agregator-logistik-bagi-bisnis/>
- Widodo, A. N. (2020). *Pengaruh Stres Kerja & Kompensasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Driver Grabbike Malang*. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana Institutional Repository.
- Wijaya, H., Sanim, B., & Sinaga, B. M. (2012). Kepuasan Peternak Mitra Terhadap Kemitraan Model Contract Farming Usaha Ternak Broiler Di Provinsi Jawa Barat Dan Banten. *Jurnal MANajemen & Agribisnis*, 9(2), 86-95.
<https://doi.org/10.17358/jma.9.2.86-95>
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(12), 301-309. <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>
- Yolandari, N. D., & Kusumadewi, N. W. (2018). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Beli Ulang Secara Onlinemelalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Situs Online Berrybenka.Com). *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(10), 5343-5378.
<https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i10.p06>