

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andar, Sri dan Radix, Nugrahanto. “Pengaruh Jasa Pelayanan Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Saintek Maritim* , no. 1 (2018).
- [2] Syafarial, Akbar. “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual dan Kano Model Ke Dalam QFD.” Skripsi Sarjana, Universitas Indonesia ,(2009).
- [3] Dicky, Kurniawan., Yenny, Sari., dan Rahman, Dwi Wahyudi “Integrasi Servqual, Kano, Kansei Engineering dan QFD Meningkatkan Kualitas Layanan Di Restoran Bakmi PGM Surabaya.” *Jurnal Calyptra*, Vol. 9 ,(2020).
<http://digilib.ubaya.ac.id/pustaka.php/253334>
- [4] Gilang, Iriandika W.Y. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* dan *Service Quality*.” Skripsi Sarjana, Universitas Islam Indonesia ,(2018).
- [5] Dwi, Sukma D dan Isna, Nugraha. “Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano.” *Jurnal Teknik Industri.*,(2012). <https://doi.org/10.12777/jati.5.2.77-84>
- [6] Ali, Mustakim., Shanti, Kirana., dan Sirajuddin. “Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual Pada PT.AKR.” *Jurnal Ilmiah, Keilmuan, dan Penerapan Teknik Industri*, no.2., Vol.4 (2016).
<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jti/article/view/1402>
- [7] Ahmad, Zulfikar S. “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa *Freight Forwarding* PT. Lebah Samudra Trans.” Skripsi Sarjana., Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Dan Manajemen Kepelabuhan.,(2020).
- [8] Chaerul, Khaibah K. “Pengukuran Kualitas Pelayanan Jasa Produksi (Maklon) Obat Tradisional Dan Kosmetik Berdasarkan Dimensi *Servqual* Dengan Metode *Zone Of Tolerance* dan Kano Pada PT XYZ.” Skripsi Sarjana., Institut Teknologi Indonesia.,(2023).

- [9] Fathira, Virdha N. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pleanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia." Skripsi Sarjana., Institut Agama Islam Negeri., (2020).
- [10] Uyuunul, Maudzoh dan Esa, Rengganis. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual dan Model Kano Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Transportasi Online." *Jurnal Rekayasa Industri*, No.1 Vol. 2., (2020).
- [11] Nadia, Fathimah. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Roemi Ice Cream Dengan Metode *Service Quality* dan Kano." Skripsi Sarjana., Universitas Islam Indonesia., (2017).
- [12] Satriyo, Utomo. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.X Dengan Menggunakan Metode *Servqual*." Skripsi Sarjana., Universitas Indonesia., (2010).
- [13] Amri, Yanuar dan Siregar, Raziq Hakim "Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Freight Forwarding Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*." *Jurnal Logistik Bisnis*, No.1 Vol.13., (2023).
<https://ejournal.ulbi.ac.id/index.php/logistik/>
- [14] Siti, Muktia F dan Nadya, Novandrina K, M. "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Model Kano Pada PT Rans." *Jurnal E-Proceeding of Management*., No 1 Vol. 6, (2019).
- [15] Imelda., Maghfironi, Julianto., Sidjabat, Sonya & Andri, Primadi "The Effect Of *Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty Logistic Services*." *Journal of Global Research On Sustainable Transport & Logistics*., (2023).
<http://proceeding.itltrisakti.ac.id/index.php/altr>
- [16] Juli, Prastyorini., Mudayat., & Cahyo, Alim R "Enhancing Customer Satisfaction In *Logistics Services : The Impact Of Service Quality and Trust*.", *Indonesian Jorunal Of Law and Economics Review*. Vol.18 No.3, (2023)., <https://ijler.umsida.ac.id>.
- [17] Wulan, Purnamasari dan Rizki, Bachtiar Y "Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano." *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*. Vol.9 No.1, (2020).