

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillya, M. R., Suryani, E., & Dzulkarnain, A. (2019). *System dynamics simulation model to increase paddy production for food security. Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 67-75.
- Borishade, T. T., Ogunnaike, O. O., Salau, O., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. I. (2021). *Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience. Heliyon*, 7(7), e07590.
- Cahyandini, G. A., Suryani, E., & Riski, R. (2021). *System Dynamics Model for Improving Salt Quality to Achieve Self-Sufficiency of Industrial Salt. IPTEK Journal of Proceedings Series*, (6), 132-137.
- Denny Mahendra, (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Kalibrasi Pada PT Multi Instrumentasi Mandiri. Semarang: Universitas Semarang.
- Drews, T., Molenda, P., Oechsle, O., & Steinhilper, R. (2016). *Value-focused design of lean production systems based on a system dynamics approach. Procedia CIRP*, 50, 478-483.
- Dr. Meithiana Indrasari (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Surabaya. Penerbit Unitomo Press.
- Duc Nha Le, Hong Thi Nguyen, Phuc Hoang Truong, *Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam, The Asian Journal of Shipping and Logistics*, Volume 36, Issue 2, 2020,
- Guida C, Carpentieri G. (2021). *Quality of life in the urban environment and primary health services for the elderly during the Covid-19 pandemic: An application to the city of Milan (Italy). Cities*.
- Gunawan, L. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening di Toko Bintang Terang. *Agora*, 4(1), 424-434.
- Hasan, N., Suryani, E., & Hendrawan, R. (2015). *Analysis of soybean production and demand to develop strategic policy of food self sufficiency: a system dynamics framework. Procedia Computer Science*, 72, 605-612.

- Lifang Liang, Gang Wu, *Effects of COVID-19 on customer service experience: Can employees wearing facemasks enhance customer-perceived service quality?*, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volume 50, 2022,
- Mekonnen, C. K., Demissie, N. G., Beko, Z. W., Ferede, Y. M., & Abate, H. K. (2022). *Intent to get vaccinated against COVID-19 pandemic and its associated factors among adults with a chronic medical condition. International journal of Africa nursing sciences*, 16, 100401.
- Monalisa, S., & Suryani, E. (2013). Pengaruh kualitas layanan internet banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank dengan menggunakan sistem dinamik. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1 (4).
- Nadianingrum, N. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Capella Dinamik Nusantara. *Khazanah Ilmu Berazam*, 3(3), 531-541.
- Nikmatillahi, Y., Setiatin, S., & Wiyaksa, I. M. (2021). Optimalisasi Alur Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di RSUD X Kota Bandung Tahun 2021. *Jurnal Health Sains*, 2(8), 1109-1117.
- Putri, A. K., & Wardhana, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Bio Farma Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Bio Farma Bandung. *eProceedings of Management*, 3(3).
- Radito, T. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1-25.
- Ramadhani, I. A. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Emosional Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank BRI Syariah Cabang Madiun) (*Doctoral dissertation*, IAIN Ponorogo).
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). *The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping*. *Heliyon*, 5(10), e02690.

- Safitri, E., Rahayu, M., & Indrawati, N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan *Service Center* (Studi Pada Pelanggan Samsung *Service Center* Di Kota Malang. *Ekonomi Bisnis*, 21(1), 90-104.
- Sakyi, D. (2020). *A comparative analysis of service quality among ECOWAS seaports. Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6, 100152.
- Sari, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194-207.
- Suhail, P., & Srinivasulu, Y. (2021). *Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. Journal of Ayurveda and integrative medicine*, 12(1), 93-101.
- Suhartono, A. A., & Suryani, E. (2011). Pendekatan Sistem Dinamik Untuk Analisa Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Penyelarasan Tujuan Ti Dan Tujuan Bisnis. *SISFO*, 4(2).
- Suryani R., Hendrawan R.A., dan Rahmawati. (2020). Model dan Simulasi Sistem Dinamik. Yogyakarta. Penerbit Deepublish.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).
- Yuantari, M. C., Setyaningsih, S. W., & Rachmawati, N. P. (2022). Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi COVID-19 Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 6(1).