

DAFTAR PUSTAKA

- Afwa, I. L., Sisilia, K., Hidayat, A. M., & Setyorini, R. (2024). Analisis Fitur Kebutuhan Konsumen Dengan Metode Kano Untuk Perancangan Web Application D'Cetak. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(2), 324–370. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i2.1216>
- Anwar, R. N., & Wardani, F. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Scarlett Di E-Commerce Shopee. *Nusantara: Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(5), 1370–1379. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index>
- Apriliany, S. N., Subagio, N. A., Munir, A., & Endhiarto, T. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember. *Value: Journal of Business Studies*, 1(2), 226. <https://doi.org/10.19184/value.v1i2.33156>
- Azizi, O. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rsud Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 11(01), 51–61. <https://doi.org/10.31629/juan.v11i01.5962>
- Erawati, A., & Lukmandono. (2020). Disain Peningkatan Penjualan Produk pada Industri Kecil Menengah (IKM) dengan Pendekatan Kano dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Senopati*, 1(2), 107–115.
- Farid, M., & Kirono, I. (2024). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Servqual Di Pt. Pos Indonesia Kcu Surabaya. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 34–43. <https://doi.org/10.15575/jim.v5i1.33411>
- Fitri, F. (2023). Pengaruh Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Balaikota Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 3(I), 355–362. <https://doi.org/10.36987/jumsi.v3i1.4032>
- Fitriana, R., Sari, D. K., & Habyba, A. N. (2021). *Pengendalian dan Penjaminan Mutu (pertama)*. Wawasan Ilmu. Banyumas.

- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Ikhsan, F., Uslianti, S., & Rahmahwati, R. (2021). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Pt . Pln Pontianak Dengan Metode Service Quality , Zone Of Tolerance (ZOT) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurusan Teknik Industri, FakuItas Teknik, Universitas Tanjungpura*, 101–108.
- Ikwan, I., Sihite, A. M. H., Sianturi, M., & Yanny, A. (2023). *Bank Dan Lembaga Keuangan (Vol. 167)*. Cattleya Darmaya Fortuna.
- Irawati, D. S., & Pibriana, D. (2021). Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual Comparison of the Quality of Two E-Commerce to User Satisfaction Using Servqual Method. *Jtsi*, 2(2), 251–264.
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *Nisbah: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143. <https://doi.org/10.31000/almaal.v3i2.5403>
- Kurniawati, A. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Oleh Pt. Pegadaian (Persero) Upc Teluk Kuantan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Amanah. *Juhanperak*, 2(2), 174–190. <https://www.ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/view/1431>
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran : teori dan aplikasi pemasaran era tradisional sampai era modernisasi global* (1st ed.). Bandung. Alfabeta.
- Muliadi, S. (2022). Determinan Loyalitas Nasabah Bank NTB Syariah.

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, 11(2), 184–199.
<https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v11i2.825>

Nada, F., Ramadhayanti, A., & Masahere, U. (2023). Pengaruh Content Marketing dan Live Shopping Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion pada Pengguna Tiktok Shop. *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*, 1(September 2021), 9–16.

P, O. V., Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Asuransi Sequis Life Semarang). *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 53–62.

Prasetyo, M. E., & Sulistiyowati, W. (2022). Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode Kano (Pada Jasa Pengiriman Barang PT . XYZ). *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 6(3), 1–9.

Pratama, S. N., & Amirulmukminin. (2023). Pengaruh Testimoni terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee di Kota Bima. *Jurnal Inovasi Dan Tren*, 1(2), 90–95.

Rahmawati, D., Aulawi, H., & Kurniawati, R. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 21–32. <https://doi.org/10.14710/jati.18.1.21-32>

Ramadani, A. R., Rizal, R., & Kurniawan, B. P. Y. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengunjung Wisata Desa Kemiri (Studi Kasus di Desa Kemiri Kecamatan Panti Kabupaten Jember). *Jurnal Ilmiah Inovasi*, 22(3), 221–228. <https://doi.org/10.25047/jii.v22i3.3416>

Rizal, S., Violin, V., Wardiana, E., & Abdullah, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 25–33. <https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.232>

Rizki, M., Try Almi, A., Kusumanto, I., Teknik Industri, J., Sains dan Teknologi, F., Sultan Syarif Kasim Riau Jl Soebrantas No, U. H., & Baru, S. (2021).

Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik Fst Uin Suska Riau pada masa Pandemi Covid-19. *Ejournal.Uin-Suska.Ac.Id*, 18(02), 180–187. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/12710>

Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>

Sarip, S., & Mustangin. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT Abc Persada. *Jurnal Manajemen Diversitas*, 3(1), 95–111.

Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 100–108. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>

Simatupang, R. Y., & Kurniawan, W. J. (2022). Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Pada Restoran Serbaraso. *Journal of Scientech Research and Development*, 4(1), 70–87. <https://idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR>

Soetaryo, E. U., & Lawalata, R. F. (2021). Analisis Preferensi Konsumen Hotel Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual. *Jurnal Penelitian Dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri (PASTI)*, XV(3), 330–342.

Supangkat, H. K., Ayu, G., Hanny, M., & Savitri, D. (2024). *Combining Servqual and Kano : Justification for Best Action and Its Selection Process*. 14(2), 165–185.

Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20–32. <https://doi.org/10.55542/gpjer.v4i1.209>

- Ubaidillah, A. F., Donoriyanto, D. S., & Tranggono, T. (2021). Penerapan Metode Kano Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Pembelajaran Berbasis Online Pada Program Studi Teknik Industri Upn “Veteran” Jawa Timur. *Juminten*, 2(1), 25–36. <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i1.215>
- Wati, E. S., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Yuri, M. ., & Nurcahyo, R. (2018). *TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri* (cetakan 2). Index. Jakarta Barat.

