

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, R. (2022). *Kaizen: Pengertian, Manfaat, Prinsip, Faktor, Konsep*.
- Afandi, S. N. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA (Studi Kasus AFC Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi)*.
- Afif, M. S. N., & Sudarto, S. (2022). Penerapan Konsep Lean untuk Meningkatkan Operasi Warehouse di Industri Manufaktur. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 14(1), 57. <https://doi.org/10.22441/oe.2022.v14.i1.043>
- Afiffuddin, M., & Widyaningrum, D. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL Dan CSI pada UD. Arshaindo*. 5(2), 275–284.
- Aji, H. P. (2025). *Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) Di Pegadaian Upc Winong*.
- Alfatiyah, R., Sukwadi, R., & Bastuti, S. (2025). Evaluasi Kualitas Layanan pada Jasa Ritel: Pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 3(4), 1633–1643. <https://doi.org/10.55826/jtmit.v4i4.1228>
- Amurat, A. (2023). *Implementasi Budaya Kaizen dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO.
- Anggraini, C. K. (2025). *Pengaruh Modal Usaha, Tenaga Kerja dan Artificial Intelligence terhadap Pendapatan UMKM di Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN).
- Anggraini, R., Yana, M., & Kunci, K. (2022). *Pengaruh Harga , Kualitas Pelayanan , Tempat , dan Kualitas makanan Khas Melayu Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Kuliner di Kota Batam*. 5(1), 1081–1094.
- Anindita, E. (2022). *Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Svarga Coffee and Eatery dengan Metode Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), Dan Service Blueprint (Studi Kasus Pada” Svarga Coffee &*

Eatery” Yogyakarta).

- Antoro, B. (2024). Analisis Penerapan Formula Slovin dalam Penelitian Ilmiah: Kelebihan, Kelemahan, dan Kesalahan dalam Perspektif Statistik. *Jurnal Multidisiplin Sosial Humaniora*, 1, 53–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.70585/jmsh.v1i2.38>
- Asiku, J. R., Ahmad, M., & Isa, R. A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Produk terhadap Minat Beli di E-Commerce Shopee. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Jambura*, 7(2), 973–984.
- Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. 21(3), 290–299.
- Banu, E. P., Diniy Hidayatur Rahman, & Zamroni. (2025). Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian: Resiliensi Akademik Pada Siswa SMP. *INSIGHT: Jurnal Bimbingan Konseling*, 14(1), 110–118. <https://doi.org/10.21009/insight.141.12>
- Dewi, S. P., Rich, M., & Wijaya, N. (2023). Pelatihan Penerapan Kaizen Costing guna Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi. 1(2), 864–872.
- Dewiyani, A. A. I. C., & Fadila, R. (2023). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Masyarakat Tentang Program JKN. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 11(1), 307–315. <https://doi.org/10.37824/jkqh.v11i1.2023.462>
- Dianissa, R. P., & Asmara, R. Y. (2025). Pengaruh ROE, Sales Growth Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma)*, 5(1), 77–88. <https://doi.org/10.47709/jebma.v5i1.4685>
- Djafar, N., Yantu, I., Sudirman, S., & Hasiru, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di CV. 1(1), 76–81.
- Duha, A. R., Gea, A., Rumapea, Y., & Larosa, F. G. N. (2023). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim. 3(1), 20–29.
- Efendi, N., & Hapsari Lubis, T. W. (2022). Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ritel. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 12(1), 21–36.

<https://doi.org/10.55601/jwem.v12i1.863>

- Fajarini, P. A. (2021). *Peningkatan Kualitas Layanan dengan Metode Service Quality dan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Lynn Hotel Yogyakarta)*.
- Febriani, N., & Kurniawan, F. A. (2025). Dampak Penggunaan Gadget Terhadap Pola Komunikasi dan Keseimbangan Sosial Generasi Alpha di Era Digital. *Journal of Smart Education and Learning*, 2(2), 93–102. <https://doi.org/10.53088/jsel.v2i2.2353>
- Gunawan, A., M, A. I., Galih, R. A., Barleany, D. R., & Khatili, P. B. (2024). *Kualitas, Peningkatan Terhadap, Pelayanan Menggunakan, Dengan Service, Metode Dan, Quality Analysis, Importance Performance*. 7(2), 1–13.
- Hafizah, N., P, T. C. P., & Sari, M. (2025). *Identifikasi Variabel Penelitian , Jenis Sumber Data Dalam Penelitian Pendidikan*. 586–596.
- Herawati, N., Hidayat, A., & Astuti, D. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pada Pemasaran Jasa. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5(1), 5896–5900.
- Husna. (2022). Pengaruh Knowledge , Skill , dan Attitude terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Enrekang. *Universitas Hasanuddin*, 187. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/22752/#!>
- Imansyah, M. R., Ismiyah, E., & Dhartikasari, E. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Service Quality dan Improvement Gap Analysis pada Kouna Kafe*. VIII(1).
- JETE. (2026). *About Us*. <https://jete.id/about-us/>
- Kaizen, K., & Brand, P. (2023). *Accounting Profession Journal (APAJI)*, Vol. 5 No 2, Bulan Juli 2023. 5(2), 167–178.
- Kurniawati, P. E., Nurmawati, Kurniawati, & Santi, D. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Federal International Finance Cabang Kotabumi Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis* 8(1) 44-51, 5(1), 1–10.
- Kusuma, J. F., & Suyatno, D. F. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Servqual dan Rekomendasi Perbaikan Menggunakan Pieces Framework pada Aplikasi PeduliLindungi*. 04, 369–379.

- Laurentine, L. E., Ahmad Safar Tosungku, L. O., & Fatimahhayati, L. D. (2022). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Sepatu Menggunakan Metode Six Sigma Dan Kaizen Pada Cv. Sepatu Sani Malang Jawa Timur. *PROFISIENSI: Jurnal Program Studi Teknik Industri*, 10(1), 41–48. <https://doi.org/10.33373/profis.v10i1.4290>
- Lubis, R., Nazaruddin, Nur, M., Anwardi, & Hamdy, M. I. (2025). Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di UMKM Nagih Kuliner Menggunakan Metode IPA dan SEM. *Jurnal Manajemen dan Teknik Industri-Produksi*, XXV(Analisis pelayanan terhadap kepuasan Loyalitas UMKM dengan metode IPA dan SEM), 10–15. <https://doi.org/10.350587/Matrik>
- Mandati, S. A., & Achmadi, F. (2018). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Quality Function Deplyoment Dan Kaizen. *Prosiding SEMNAS INOTEK ...*, 119–128. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/inotek/article/view/467>
- Nikmah, M. (2022). *Strategi Diferensiasi Untuk Menciptakan Keunggulan Kompetitif Pada UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek*. 4(1), 66–82.
- Noor, U. Z. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Griya Sehat Kusuma Terate dengan Penerapan Metode Servqual dan Algoritma C4.5*. SUBARAYA
- Nugroho, F. F. (2022). *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Magelang Unit V Secang*. Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Oktaria, E. T., Ashari, R. S., & Silvia, D. (2024). *Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Tunai dan Piutang Atas Jasa Service Pada Cv. Siger Elektro*. 5(2), 1–12.
- Pratama, G. A. P. (2022). *Analisis Service Quality Layanan Non Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Magelang*.
- Pratiwi, I. G. A. R., Putrayasa, I. B., & Suastika, I. N. (2022). *Pengembangan Instrumen Penilaian Kecerdasan Interpersonal dan Keterampilan Sosial pada*

- Pelajaran IPA Terintegrasi Sekolah Dasar*. 12(2), 100–109.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23887/jpepi.v12i2.1385>
- Putra, A. E., Alhanas, M. S., Dewi, E., Darmawan, E., Imam, K., & Pelita Bangsa, U. (2025). Penerapan Kaizen 5S dalam Mengurangi Waste dan Meningkatkan Efisiensi pada Proses Inspection PT. X. *Global: Jurnal Lentera BITEP*, 03(02), 88–96.
- Putri, C. H. (2024). *Pengaruh Merger Tiga Bank Menjadi Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menabung Pelaku UMKM*. 2, 306–312.
<https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/22752/#!>
- Ramdan, U. S. (2022). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual – Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang)*.
- Rebualos, R. A., Hidayat, J. J., Perwira Redi, A. A. N., Rozamuri, A. M., & German, J. D. (2024). Analysis of service quality in engineering design department through SERVQUAL framework. *Procedia Computer Science*, 234, 1570–1577. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.159>
- Rinaldo, D., Puspita, V. A., Stocks, S., & Umkm, K. K. (2022). *Implementasi Emergency Fund dan Investasi Saham Syariah bagi Wirausaha Muda untuk Memperkuat Tata Kelola Keuangan dalam Menghadapi Krisis Akibat Covid-19*. 25(2).
- Roeke, A., & Nurlela, S. (2023). *Analisis Kualitas Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. 5(1).
- Rohimah, S. (2023). *Pengaruh motivasi, kedisiplinan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada kecamatan cikarang barat skripsi*.
- Sabila, M. Q. (2021). *Evaluasi Kualitas Layanan dengan Pendekatan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada Flaurent Salon Yogyakarta*
Evaluasi Kualitas Layanan dengan Pendekatan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada Flaurent Salon Yogyakarta.
- Sadina, I. D., Ramadani, A. P., Sembiring, P. D., Darma, W. S., Sidauruk, A., & Barus, S. B. (2021). Implementasi Budaya Kewarganegaraan KAIZEN pada Kehidupan Sosial di Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.

- Jotika Journal in Education*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.56445/jje.v1i1.12>
- Safika, N. R., & Pramularso, E. Y. (2025). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual di PT Wisata Rezeki Mulia*. 3(3).
- Safira, A. P., Desya, A., Zanedfi, C., Rajagukguk, P. V., & Shakira, M. (2023). *Analisa Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Pemesanan Makanan Menggunakan Metode Servqual*. 4(6), 320–329. <https://doi.org/10.47065/tin.v4i6.4612>
- 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.
- Santoso, A. (2023). Rumus Slovin: Panacea Masalah Ukuran Sampel. *Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, 4, 24–43. <https://doi.org/https://doi.org/10.24071/suksma.v4i2.6434>
- Saputra, R. E., Kenedi, L. P., & Hertina, D. (2022). *Pengaruh budaya kerja kaizen dan iklim komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan*. 19(1), 143–152. <https://doi.org/10.29264/jakt.v19i1.10930>
- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA : Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor*. 2, 103–112. <https://doi.org/10.52330/jtm.v2i1.113>
- Setiaji, A., & Astuti, Y. (2023). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus BSI KCP Sutoyo Kota Tegal). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(30), 430–444. <https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jms.v8i3.20584>
- Sigalingging, A. (2022). *Usulan perbaikan kualitas pelayanan dengan metode servqual dan ipa pada kafe mitro kopi*.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). *Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan*

Pelanggan. 3(1), 1–12.

- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen & Bisnis Aliansi*, 51–58.
- Soleha, F. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Pengembangan Pendidikan dan Kreativitas Anak (Pendikresa) di Kota Samarinda. *Jurnal Nakula: Pusat Ilmi Pendidikan, Bahasa dan Ilmu Sosial*, 2(6), 23–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/nakula.v2i6.1232>
- Sulistiyani, R. (2023). Analisis Penerapan dan Pengaruh Kaizen Pdca Terhadap Kinerja Karyawan Bank Central Asia (Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT BCA TBK). *Jurnal Manajemen Bisnis & Kewirausahaan*.
- Sumiarsih, M., Ansori, I., Romdoni, N. K., Kamelia, P., & Rahmatika, A. (2025). *Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metoda SERVQUAL dan Model Importance Performance Analysis (IPA) pada Bisnis Kuliner Baso Aci Sambel Garut*. 03(04), 851–859.
- Taufik, M. I. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL CSI Dan Kaizen Di Koperasi Syariah XYZ. *Journal of Management and Industrial Engineering (JMIE)*, 3.
- Utami, Y., & Rasmanna, P. M. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. 4(2), 21–24.
- Utomo, S. S., Usman, I., & Sridadi, A. R. (2022). Analisis Gap pada Service Quality dengan Menggunakan Analytical Network Process pada Hotel JW Marriott Surabaya. 10, 737–746.
- Valencia, N. I., Sulistiono, B. J. N. A., Nasri, I. R., Ardyansyah, R., & Limantara, A. D. (2025). Analisis Kualitas Layanan Nusa Kopi Dengan Metode SERVQUAL Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen. *Prosiding Simposium Nasional Manajemen dan Bisnis*, 4, 1610–1616. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/simanis/article/view/7946>
- Wibowo, A. (2023). Peran Manajemen dalam Budaya Kerja. *Yayasan Prima Agus Teknik Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM)*.
- Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.33752/invantri.v1i2.2324>

Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). *Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population A*. 32–39.

Wulantari, N. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan E-Government Pembuatan E-KTP dan E-KK Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam. *Jurnal JUPITER*, 15(2), 919–929.

