

## DAFTAR LITERATUR

- Andi Bau Salman, M. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RSUD Lamaddukelleng Sengkang. *Journal Of Economic* <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/58/46>.
- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 5(2), 1570-1574. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/3764> diakses pada 02 Januari 2024.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491-6504.
- Arianty, Nel. 2014. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/viewFile/189/129> Diakses Pada 26 Oktober 2023.
- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- BAB III Metode Penelitian. 2018.* <http://repository.unpas.ac.id/31691/6/BAB%20III%20ok.pdf> Diakses pada 07 November 2023.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224.
- Dani, A. R., Biantoro, D. K., & Azis, A. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(2), 151-162.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Dewantara, Harvian Bagus dan Hary Sulaksono. 2021. Analisis Kepuasan pelanggan Pengangkutan Sampah Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). <http://jurnal.itsm.ac.id/index.php/prodimanajemen/article/view/550/517> Diakses pada 08 Januari 2024.
- Dwita, Anindya, Mohammad Zamrony. 2021. Tanggung Jawab Hukum Jasa pengangkut Limbah dalam Pengelolaan Limbah Medis Padat Rumah Saki

- t.<https://jhek.hangtuah.ac.id/index.php/jurnal/article/view/14/7>. = Di akses pada 28 Oktober 2023.
- Etikan, I., & Bala, K. (2017). Sampling and sampling methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6), 00149.
- Fadhli, Khotim dan Nia Dwi Pratiwi. 2021. Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang. <https://www.neliti.com/publications/469676/pengaruh-digital-marketing-kualitas-produk-dan-emosional-terhadap-kepuasan-konsu> diakses pada 12 Maret 2024.
- Firmansyah, D. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: Literature review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Habibi, R. J. Y. J. (2020). Studi Tentang Pengelolaan Limbah Medis di Rumah Sakit Sahabat, Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(9), 1417-1429.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61-72.
- Hasibuan, Ardian Azmi., Danang Andrian Mubarak, Amrie Firmansyah. 2023. Tinjauan Penerapan Pengolaan Limbah B3 Pada Sektor Kesehatan Di Indonesia Berdasarkan GRI 300.<http://jurnalku.org/index.php/jolas/article/view/545/455> diakses pada 22 Maret 2024.
- Irawan, D. S., Fairus, S., Rohajawati, S., Nursetyowati, P., Kautsar, M. A., & Innaqa, S. (2019, December). The Routing of Hazardous and Toxic (B3) Medical Waste Transportation Using Network Analysis (Case Study: Primary Health Care Services, Depok, Indonesia). In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1364, No. 1, p. 012046). IOP Publishing. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1364/1/012046/meta> diakses pada 12 Desember 2023.
- Janna, Nilda Miftahul. 2021. Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Artikel%20Statistik%20Yang%20Benar.pdf> diakses pada 26 Januari 2024.
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32-42.
- Lie, D., Sudirman, A., Efendi, E., & Butarbutar, M. (2019). Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of service quality, price and consumer trust on consumer loyalty. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 421-428.

- Lestary, Lyta, Harmon. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. <https://jurnal.polban.ac.id/an/article/view/937> Diakses pada 26 Oktober.
- Lubis, Fitriani Surayya, dkk. 2019. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. <https://ejournal.uinsuska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/9366/4936> Diakses pada 29 Oktober 2023.
- Makbul, M. (2021). Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian.
- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Padillah, M. R., & Hayati, R. (2024). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PENGANTAR NIKAH DILIHAT DARI ASPEK RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN) PADA KANTOR DESA BIHARA HILIR KECAMATAN AWAYAN KABUPATEN BALANGAN. *JAPB*, 7(1), 354-371.
- Qomariyah, Nurul, dkk. 2014. Analisis Sikap Konsumen Dan Kinerja Atribut Kopi Bubuk Sido Luhur (Studi Kasus UKM Kopi Bubuk Sido Luhur, Kota Malang). <https://industri.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/155/167> Di akses pada 28 Oktober 2023.
- Rahayu, Krisnawati Wiji. (2017) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. <https://core.ac.uk/download/pdf/290029904.pdf> Diakses pada 17 Akt 2023.
- Ramadhanti, E., & Marlana, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa). In *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 23, No. 3, pp. 431-441).
- Retnawati, H. (2017, September). Teknik pengambilan sampel. In *Disampaikan pada workshop update penelitian kuantitatif, teknik sampling, analisis data, dan isu plagiarisme* (pp. 1-7).
- Rivai, Ahmad. 2020. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/5291/4632> Diakses pada 26 Oktober 2023.
- Sahfitri, Vivi. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). <https://media.neliti.com/media/publications/224936-analisis-kepuasan-pelanggan-terhadap-pem-92f15c25.pdf> diakses pada 01 Desember 2023.

- Saputra, H. T., & Putra, B. A. P. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Bengkel Mobil GAG Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics, Management, Business, and Entrepreneurship*, 1(2), 66-72.
- Saputra, S. T., Hidayat, K., & Sunarti, S. (2017). *Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen pengguna iphone (survei pada mahasiswa fakultas ilmu administrasi universitas brawijaya malang)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Sartika, Dewi. 2018. Pengaruh Atribut Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Peningkatan Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express Agen T alasa lapang Kota Makasar. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2006-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2006-Full_Text.pdf)
- Shaumi, F. Z. (2022). *Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan*. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jabm/article/view/41225/24303> diakses pada 27 Desember 2023.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63-76.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Unj press.
- Taslimi, M., Batta, R., & Kwon, C. (2020). Medical waste collection considering transportation and storage risk. *Computers & Operations Research*, 120, 104966. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0305054820300836> diakses pada 11 Januari 2024.
- Unsiyah, A. A., Arifin, R., & Arsyianto, M. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(02).
- Wilujeng, F. R., & Kusumo, R. (2018). Analisis kepuasan tenaga kerja outsourcing terhadap pelayanan perusahaan dengan metode importance-performance analysis (IPA). *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 11(2).
- Yudha, Eka Purna., dkk. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap produk Perusahaan MultiNasional Dunkin Donuts. <https://jurnal.unigal.ac.id/prosiding/article/view/7425> diakses pada 02 Desember 2023.
- Yuneti, Y., Josiah, T., & Pradana, M. R. A. (2023). PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Barat).

*Dikombis: Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 2(2), 172-178.

Zakariah, M. A., Afriani, V., & Zakariah, K. M. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF, KUANTITATIF, ACTION RESEARCH, RESEARCH AND DEVELOPMENT (R n D)*. Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.

Zalukhu, Yunisari Theresia, Februati Trimurni. 2023. Pengaruh Penggabungan Organisasi Perangkat Daerah Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, Dan Tata Ruang Provinsi Sumatera Utara. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/3523/3227> diakses pada 19 Maret 2024.