

## DAFTAR PUSTAKA

- Prasetyo, B. R., Tazkiyah, I., Fadillah, A. R., Indonesiawan, R. C. S., & Alroy, M. (2022, September). EVALUASI APLIKASI E-TICKETING TIX ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi* (Vol. 2, No. 1, pp. 80-89).
- Al-Ammary, J., AL-Kaabi, R., Al-Soufi, A., Ali, H., Al-Rayes, A., and Aljawder, M. (2017). *International Journal of Economic Research* 14(16), 29-55.
- Peng, Y., Wang, W., and Li, S., and Veglianti E. (2022). Competition and cooperation in the dual-channel green supply chain with customer satisfaction, *Economic Analysis and Policy* 76, 95–113.
- Chan, L.K., kao, H.P., Ng, A., and Wu, M.L., 1999, *International Journal Production Research*, Vol. 37, No. 11, Halaman 2499 – 2158.
- Sujarweni, Wiratna & Lila Retnani Utami, *The Master Book OF SPSS Pintar Mengolah Data Statistik Untuk Segala Keperluan Secara Otodidak*, Yogyakarta: STARTUP, 2019.
- Chuenyindee, T., Ong, A.K., Ramos, J.P., Prasetyo, Y.T., Nadlifatin, R., Kurata, Y.B., Sittiwatethanasiri, T. (2022). Public utility vehicle service quality and customer satisfaction in the Philippines during the COVID-19 pandemic. *Utilities Policy* 75, 101336.
- Hadiyanto, R. S. (2012). Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode *SERVQUAL-Fuzzy* (Studi Di Rumah Sakit Petrokimia Gresik) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Chen, S. J., Hwang, C. L., Chen, S. J., & Hwang, C. L. (1992). *Fuzzy multiple attribute decision making methods* (pp. 289-486). Springer Berlin Heidelberg.
- Kosheleva, O., Kreinovich, V., & Nguyen, T. N. (2019). Why triangular membership functions are successfully used in f-transform applications: a global explanation to supplement the existing local ones. *Axioms*, 8(3), 95.

- Anshori, Y. (2012). Pendekatan Triangular *Fuzzy Number* dalam Metode Analytic Hierarchy Process. *Foristek*, 2(1).
- Pratama, R. A. (2018). Pengaruh Metode Pelatihan dan Materi Pelatihan terhadap Kemampuan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Pesantren Baru Kediri) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Devani, V., & Rizko, R. A. (2016). Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode customer satisfaction index (csi) dan potential gain in customer value (pgcv). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24-29.
- Supriyatna, A. (2019). Penerapan *Usability testing* Untuk Pengukuran Tingkat Kebergunaan Web Media of Knowledge. *Teknois: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains*, 8(1), 1-16.
- Khair, Wildan. (2014) Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Skripsi). UPN "Veteran" Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia.
- Tiganis, A., Grigoroudis, E., & Chrysochou, P. (2023). Customer satisfaction in short food supply chains: A multiple criteria decision analysis approach. *Food Quality and Preference*, 104, 104750.
- Salam, M. A., Jahed, M. A., Palmer, T. (2022). CSR orientation and firm performance in the Middle Eastern and African B2B markets: The role of customer satisfaction and customer loyalty. *Industrial Marketing Management* 107 (2022) 1–13.
- Sasser, W. E., Olsen, R. P. and Wyckoff, D. D. (1978). *Management of Service Operations*. Boston: Allyn & Bacon.
- Wu, J. and Dong, M. (2023) Research on customer satisfaction of pharmaceutical e-commerce logistics service under service encounter theory, *Electronic Commerce Research and Applications* (2023).
- Farris, Paul W.; Neil T. Bendle; Phillip E. Pfeifer; David J. Reibstein (2010). *Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis *gap* pada kualitas layanan Trans Jogja, 104-111.
- Kusumadewi, S. (2002). Analisis Desain Sistem *Fuzzy* Menggunakan Tool Box Matlab. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Kusumadewi, S., Hartati, S., Harjoko, A., & Wardoyo, R. (2006). *Fuzzy Multi-Attribute Decision Making (FUZZY MADM)*. Graha Ilmu.
- Baumeister, S., Nyrhinen, J., Kemppainen, T., and Wilska, T. A. (2022). Does airlines' eco-friendliness matter? Customer satisfaction towards an environmentally responsible airline. *Transport Policy* 128, 89–97.
- Bhardwaj, J., Yadav, A., Chauhan, M. S., and Chauhan, A. S. (2021). Kano model analysis for enhancing customer satisfaction of an automotive product for Indian market, *Materials Today: Proceedings* 46(20), 10996-11001.
- Lee, C.-H., Zhao, X., Lee, Y.-C. (2019). Service quality driven approach for innovative retail service system design and evaluation: a case study. *Computer and Industrial Engineering* 135, 275–285.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Marlindawati, M., & Indriani, P. (2016). Pengukuran tingkat kepuasan pengguna e-learning dengan penerapan model end using computing satisfaction (eucs)(studi kasus: Universitas bina darma dan stmik mdp). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 18(1), 55-66.
- Sukmasetya, P., Setiawan, A., & Arumi, E. R. (2020). Penggunaan *Usability testing* Sebagai Metode Evaluasi *Website* Krs Online Pada Perguruan Tinggi. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 9(1), 58-67.
- Wang, J., Antonenko, P., Celepkolu, M., Jimenez, Y., Fieldman, E., & Fieldman, A. (2019). Exploring relationships between eye tracking and traditional *usability testing* data. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(6), 483-494.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis kepuasan pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1-10.

- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; dan Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64 Issue 1, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: an empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management* 30 (3), 335–364.
- Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode service quality (servqual). *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58-64.
- Hindarwati, E. N., & Jayasari, A. (2014). Analisis kualitas pelayanan PT Jasa Raharja dengan metode SERVQUAL. *Binus Business Review*, 5(2), 626-637.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dan model kano (studi kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *Jti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 77-84.
- Suhendra, S., & Nurdianti, R. R. S. (2018). Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan. *Indonesian Journal of Primary Education*, 2(2), 72-75.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisa Kualitas Layanan Website Elearning MyBEST UBSI Menggunakan SERVQUAL. *Jurnal Sains Indonesia*, 2(3), 161-173.
- Zhou, R., & Chan, A. H. (2017). Using a fuzzy comprehensive evaluation method to determine product usability: A proposed theoretical framework. *Work*, 56(1), 9-19.
- Falmon, F. (2020). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana. *Fraktal: Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, 1(1), 68-78.
- Ligoresi, R. R. dkk.(2017). Penerapan metode fuzzy service quality (servqual) untuk menganalisa kepuasan pelayanan pendidikan pada Jurusan Computer

Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana. *J-ICON* , 5(5), 48-57.

Simamora, I. Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien PJT Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Rumah Sakit. *vol, 4*, 43-51.

Trinoto, A. A., & Zamakhsari, A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan dengan Metode CSI dan ServQual. *STRING (Satuan Tulisan Riset dan inovasi teknologi)*, 5(3), 342-347.

SPSS Indonesia.com. (2014-2021). Data r Tabel. Diakses pada 5 Febuari 2023, dari [www.spssindonesia.com](http://www.spssindonesia.com).

Tjiptono, Fandy, 2002, Manajemen Jasa, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.

Yamit, Zulian, 2004. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta, Ekonisia.

Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: Prehalindo

Buckley, J. J. (1985). *Fuzzy hierarchical analysis. Fuzzy Sets and Systems*.

George, M. A. (2022). Application of *usability testing* to GUIs in the electronic design automation industry. 1-17.