UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pengguna sebagai Dasar Perumusan Rekomendasi Peningkatan Layanan pada NutriHub Yogyakarta
Moch. Alfi Noordin Zidan, Prof. Ir. Adi Djoko Guritno, M.SIE., Ph.D. ; Dr. Atris Suyantohadi, S.T.P., M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Alam, S.M. Ikhtiar. (2022). *Definition, Concepts, and Unique Characteristics of Services*.

Azan, K., Meirawan, D., & Sutarsih, C. (2015). Mutu layanan akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, *12*(1).

Badan Pusat Statistik Indonesia. (2024). *Mortalitas di Indonesia hasil long form sensus penduduk 2020*. BPS. https://www.bps.go.id/id/publication/2024/02/02/f1e801ce263e5d1520375f59/mortalitas-di-indonesia-hasil-long-form-sensus-penduduk-2020.html

Bergomi, R. (2025, 24 Maret). *Berikut fasilitas coworking space yang wajib ada, perhatikan sebelum sewa!* Creya Spaces. https://space.creya.co.id/berikut-fasilitas-coworking-space-wajib-perhatikan-sebelum-sewa/

Bhote, K. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability.* AMACOM.

Brandt. (2000). *An "Outside-In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities For Improvement and Innovation.* White Paper Series.

Darma, B. (2021). *Statistika penelitian menggunakan SPSS (Uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, R2)*. Guepedia.

Damayanti, P. R., & Palupi, G. S. (2023). Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, *4*(3), 115-125.

Farhansyah, R. A. (2021). *Peningkatan Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Tarik.* 1–118.

Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE Publications.

Fornell, C. (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. Sage Journals.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pengguna sebagai Dasar Perumusan Rekomendasi Peningkatan Layanan pada NutriHub Yogyakarta
Moch. Alfi Noordin Zidan, Prof. Ir. Adi Djoko Guritno, M.SIE., Ph.D. ; Dr. Atris Suyantohadi, S.T.P., M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Gronroos. (2007). *Service Management and Marketing - Customer Management in Service Competition.* John Wiley & Sons Ltd.

Gronholdt, L., Martensen, A., & Kristensen, K. (2000). The relationship between customer satisfaction and loyalty: cross-industry differences. *Total quality management*, *11*(4-6), 509-514.

Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, *15*(1), 1-10.

Harventy, G. (2020). Implementasi Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Dalam Menciptakan Manfaat Bersama (Creating Share Value). *Jurnal Akademi Akuntansi*, *3*(1), 36-43.

Heizer, J. & Render, B. (1997). *Manajemen Operasional.* Salemba Empat.

Hendryadi, H. (2017). Validitas isi: tahap awal pengembangan kuesioner. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis,* 2(2), 259334.

Jazuli, M., & Samanhudi, D. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ. *JUMINTEN*, *1*(1), 67-75.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2019). *KBBI daring*. https://kbbi.kemdikbud.go.id/

Kementerian Kesehatan RI. (2024). *SKI 2023 dalam angka*. Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan. https://www.badankebijakan.kemkes.go.id/ski-2023-dalam-angka/

Kotler, P. (2000). *Marketing management: The millennium edition* (10th ed.). Prentice Hall.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Principles of marketing* (12th ed.). Pearson Prentice Hall.

Listifadah. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api Bandara Manggarai–Soekarno Hatta Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat, 22*(2), 180–193.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pengguna sebagai Dasar Perumusan Rekomendasi Peningkatan Layanan pada NutriHub Yogyakarta
Moch. Alfi Noordin Zidan, Prof. Ir. Adi Djoko Guritno, M.SIE., Ph.D. ; Dr. Atris Suyantohadi, S.T.P., M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

MarketsandMarkets. (2021). *Nutritional analysis market size, share and overview*. https://www.marketsandmarkets.com/Market-Reports/nutritional-analysis-market-113187438.html

Martinez, C. (2003). *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. CenterPoint Institute, Inc.

Nasution, K. F. D., Situmorang, R. M., Hutabalian, R. A., Pasaribu, J. R. S., Febrianti, G., & Nasution, A. R. (2025). Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Nilai Perusahaan FMCG Indonesia. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, *4*(4), 1500-1516.

NielsenIQ. (2025). *Global state of health & wellness 2025*. NIQ. https://nielseniq.com/global/en/insights/report/2025/global-state-of-health-wellness-2025/

Nutrifood Indonesia. (2025). *About us*. https://www.nutrifood.co.id/about-us/

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, *49*(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Piovesan, F. (2020). *Community Hubs as Spaces of Contemporary Participation* (Doctoral dissertation, Politecnico di Torino).

Pramedesty, R. D., Murdowo, D., Sudarisman, I., & Handoyo, A. D. (2018). Co-Working Space Sebagai Solusi Kebutuhan Ruang Kerja Berdasarkan Karakteristik Startup Kreatif. *Idealog: Ide Dan Dialog Desain Indonesia*, *3*(1), 50-60.

Rahmat, M., Akib, H., Rizal, M., Sakawati, H., & Aslinda, A. (2021). Hubungan Budaya Organisasi Dengan Inovasi Perusahaan *(Correlation of Organizational Culture with Company Innovation). JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia), 4 (2), 145*.

Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, *4*(2), 38-41.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pengguna sebagai Dasar Perumusan Rekomendasi Peningkatan Layanan pada NutriHub Yogyakarta
Moch. Alfi Noordin Zidan, Prof. Ir. Adi Djoko Guritno, M.SIE., Ph.D. ; Dr. Atris Suyantohadi, S.T.P., M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Singh, H. (2006). The importance of customer satisfaction in relation to customer loyalty and retention. *Academy of Marketing Science*, *60*(193-225), 46.

Siregar, Syofian. 2011. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Raja Grafindo Persada.

Sinulingga, N. A. B., Sihotang, H. T., & Kom, M. (2023). *Perilaku Konsumen: Strategi dan Teori*. Iocs Publisher.

Sudaryono. (2021). *STATISTIKA PROBABILITAS: Bidang Teknik dan Komputer*. Penerbit Andi.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Rineka Cipta.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.

UNDP. (2025). *Community hub management model*. United Nations Development Programme. https://procurement-notices.undp.org/view_file.cfm?doc_id=130713

Vera-Martínez, J., Trujillo-León, A., & Vásquez-García, F. (2022). Domestic confinement crisis and its un-intensifying effect on service quality expectations towards e-stores: the case of the COVID-19 pandemic in Mexico. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, *32*(2), 167-183.

Wardhana, A. (2023). *Perilaku Konsumen Di Era Digital*. Eureka Media Aksara

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.