

DAFTAR PUSTAKA

- (Irzi, 2022). (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) - Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus UMKM Billtees Artwear) [Universitas Islam Indonesia]. In *dspace uii* (Issue 8.5.2017). www.aging-us.com
- Amelia, L., & Kesuma, D. P. (2022). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Pada Sekolah Tinggi XYZ Dengan Metode IPA. *JuSiTik: Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 3(2), 16–22. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v3i2.496>
- Anindita, E. (2022). *Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Svarga Coffee and Eatery Dengan Metode Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (Ipa), Dan Service Blueprint.*
- Anindya, A. P., & Iva Mindhayani. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Ari Nugroho. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus

Pada OZ KOPI). In *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret201* (Vol. 2, Issue 1). Universitas Islam Indonesia.

DIKA NUR YUSUP. (2023). *Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)*.

Feby Valentino Z, N. N. P. G. S. (2023). Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada SMK XYZ. *JBPI – Jurnal Bidang Penelitian Informatika*, 51–56.

Ganna. (2023). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN RAMULE CAFÉ DAN RESTO DI KECAMATAN RANTEPAO KABUPATEN TORAJA UTARA Ganna*. IV(2), 4.

Julitawaty, W., Willy, F., & goh, T. S. (2020). Pengaruh Personal Selling Dan Promosi Penjualan Terhadap Efektifitas Penjualan Ban Sepeda Motor Pt. Mega Anugrah Mandiri. *Bisnis Kolega*, 6(1), 43–56. <https://www.ejournal.pmci.ac.id/index.php/jbke/article/view/47>

Juret, A., Negoro, Y. P., & Hidayat, H. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Abon Ikan di UMKM Babonsenyum dengan Metode SERVQUAL dan SWOT. *Jurnal Serambi Engineering*, 8(4), 7406–7416. <https://doi.org/10.32672/jse.v8i4.6917>

Kuncoro, D. S., & Retnowati, D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) Dan Ipa (Importance Performance Analysis). *JISO : Journal of Industrial and Systems Optimization*, 6(1),

69. <https://doi.org/10.51804/jiso.v6i1.69-75>

Mabrur, A. K., Anwar, & Ruma, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *Jurnalbisnis, Manajemen, Dan informatika (JBMI)*, 19(2), 143–159. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.23514>

Muhdtadiansyah, D. (2020). ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus : Kedai Ngacapruk, Yogyakarta). In *dspace uii*. Universitas Islam Indonesia.

Pranata, A., Hindarto Wibowo, A., & Yusuf, M. (2023). ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN SERVICE BLUEPRINT PADA JNE CABANG YOGYAKARTA (Studi Kasus: JNE VIBRO MANDIRI). *Jurnal REKAVASI*, 11(1), 19–26.

Rita, R., & Octavianus Pandaleke, D. (2022). Pengaruh Service Quality Dan Service Value Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Behavior Intention. *Jurnal Perspektif Manajerial Dan Kewirausahaan (JPMK)*, 2(1), 75–89. <https://doi.org/10.59832/jpmk.v2i1.104>

Sibarani, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan

Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding*, 3(4), 10–17. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>

Sigalingging, A. (2020). Usulan perbaikan kualitas pelayanan dengan metode servqual dan ipa pada kafe mitro kopi. *Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 3(1), 70–82. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/22644%0Ahttp://e-journal.uajy.ac.id/22644/2/1506084301.pdf>

Susanto, R. D., & Sunami, T. (2019). Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di CV. Rapih Utama Jok Palembang). *Dinamika Teknik*, XII(2), 1–9.

Viola, A., Jufriyanto, M., & Priyana, E. D. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Era Energi Krazu Nusantara dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi*, 16(1), 75–80. <https://doi.org/10.34151/jurtek.v16i1.4328>

Yanto, R. T. Y., & Anjasari, A. D. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 11(1), 1–13.

Yusup, F. (2017). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 13(1), 53–59. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>