

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, I., Putri, S. K., & Umami, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Teknik Industri Untirta*, 3(2), 1-7.
- Alfarisyi, S., & Andesta, D. (2022). Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19(2), 186–194.
- Ariska, N.K.S., & Handayani, M.M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Aquilibrium*, 5 (1), 17-30.
- Blešić, I., Popov-Raljić, J., Uravić, L., Stankov, U., Đeri, L., Pantelić, M., & Armenski, T. (2014). An importance-performance analysis of service quality in spa hotels. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 27(1), 483–495. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2014.967537>
- Dwi, R.P., & Peggy, H. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Layanan Call Center 108 Menggunakan Metode Importance Analysis (Studi pada Pengguna Layanan Call Center 108 di Bandung). ISSN : 2355-9357. **Vol.02.**, No. 03.
- Gronroos, Michael, 1992. *Perceived Service Quality Model*. Published Ohio University Press, California.
- Handoko. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STMIK AMIKOM Yogyakarta. *Among Makarti*. **Vol04.**, No.08.
- Heru, K., & Ari, B. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di SF Digital Photo Service. *ISSN : 1410-2331*. **Vol 18.**, No. 01.
- Hidayat, F. N. P. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syari'ah Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus pada Mahasiswa S.1 IAIN Purwokerto Angkatan 2016-2019)*.
- Kotler, P., & Keller, L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13. Jilid-1. Jakarta: Erlangga
- Muhammad Jazuli, Didi Samanhudi, Handoyo / Juminten. 2020. Analisis Kualitas pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Vol. 01, No. 01, Tahun 2020*, Hal. 67 – 75.

- Nizar, M. R., & Adriansyah, G. (2022). *KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA ( Outlet Bebicare Desa Wiyung ).* 5, 122–129.
- Octy, S., Panji, D., & Wike, A. P. D. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus di Nest Coffe, Kota Jombang).* Jombang,
- Paramitasari, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*, 02(01), 83–94.
- Parasuraman, A., Zethaml., & Berry, L. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions And Expectations.* New York : Thre Free Press.
- Rizal, N., Ambar, H., & Hari, A. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institus Teknologi Nasional.* Vol.01., No. 03.
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7), 252117.
- Somantri, A., & Muhidin, S.A. 2006. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian.* Bandung: Pustaka Setia
- Teddy, C., & Devy, N. (2019). Analysis of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Perfomance Analysis (IPA) Method in “Jakarta” Optical Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125–139.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. 2011. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.
- Tzeng, G.-H., & Chang, H.-F. (2011). Journal of Technology Management & Innovation 1 National Visiting Professor, Institute of Management of Technology. *J. Technol. Manag. Innov*, 6(3). <http://www.jotmi.or>