

DAFTAR PUSTAKA

- Adelino, M. I., & Fitri, M. (2021). Integration of CSI, Airqual, IPA, and PGCV to Determine Prioritisation of Service Quality on JTA Airlines. *Jurnal Teknologi*, 11(1), 14–19. <https://doi.org/10.35134/jitekin.v11i1.27>
- Akbar Gunawan, Ade Irman Galih, R. A., Ria, D., Barleany4, & Khatili, P. B. (2024). *PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus: Selakosa Coffee)*. 7(2), 1–13.
- Al Satria, M. I., & Firmansyah, F. (2024). Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Anggota. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 401–414. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3690>
- 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.
- Amrullah, A., & Gindy Harsono. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa O.R 44 Hotel Pagar Dewa Kota Bengkulu. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 88–105. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i1.408>
- Anindita, E. (2022). *Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Svarga Coffee and Eatery Dengan Metode Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (Ipa), Dan Service Blueprint*.
- Aprisia, G., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) dan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Natasha Skin Care di Kota Padang. *Jurnal OSF Preprints*, 1(1), 1–13.
- Azhari, F., & Ali, H. (2024). Peran Inovasi Produk, Strategi Pemasaran, dan Kualitas Layanan terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Pemasaran*

Manajemen DIgital, 2(2), 72–81. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Danianto, F. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan (Service Quality) Pada Layanan Kurir Menggunakan Metode Servqual, Importance Performance Analysis (Ipa), Dan Service Blueprint (Studi Kasus Jne Cabang Rembang) Tugas. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue Mi).

Fajar, A. (2024). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI SPOT CAFÉ DENGAN MENGGUNAKAN METODE COSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) SKRIPSI Oleh : ADDINUL FAJAR FAKULTAS TEKNIK LEMBAR PENGESAHAN Tanggal Sidang.*

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

Hariyono, T. (2023). *PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KETUPAT KANDANGAN DI BANJARMASIN*. 23(02).

Haryanto, I. A., & Sari, H. P. R. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Cleaning Service Terhadap Kepuasan Penumpang Ekonomi Kapal Motor Kelud PT. PELNI (Persero). *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 2(1), 20–33. <https://doi.org/10.31334/jd.v2i1.1068>

Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i1.21281>

Indrayana, M., Kelik Fajar Kusuma, & Jono. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual Dan Importance Performance

- Analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 4(2), 63–79.
<https://doi.org/10.37631/jri.v4i2.712>
- Jannah, F. Z., & Suyatno, D. F. (2024). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Unesawifi di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. 05(01), 144–152.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67–75. url: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>
- 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>
- Kartika, H., Hertian Ranova, M., & Setia Bakti, C. (2022). Survei Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Jasa Perawatan Mesin ATM Dengan Metode CSI dan IPA. *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*, 12(2), 117–126.
<https://doi.org/10.36040/industri.v12i2.4096>
- Kumi Miysell, J. W. (2022). PERSEPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DIPONEGORO PADA PELUANG KERJA INFORMATION PROFESSIONAL. *Grundlagen Der Informationswissenschaft*, 9(2), 117–122. <https://doi.org/10.1515/9783110769043-010>
- Lestari, D. P., Yusuf, M., & Taqwa, R. (2021). Persepsi Citra Perusahaan Pertambangan Pt. Baturona Adimulya Melalui Program Corporate Social Responsibility. *Jurnal Sains Dan Teknologi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknologi Industri*, 21(1), 29. <https://doi.org/10.36275/stsp.v21i1.362>
- Mamangkey, E. A. j, Massie, J. D. D., & Tawas, H. N. (2021). Analisa Kualitas

Layanan dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality), IPA (Importance Performance Analysis) Dan PGCV (Potential Gain Customer Value) Terhadap Kinerja PT. Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 348–358.

Mochammad Iqhan. (2024). PENERAPAN K3 DALAM LAYANAN CLEANING SERVICE DI TERMINAL PENUMPANG SUB REGIONAL JAWA PT PELINDO (PERSERO). *Ayan*, 15(1), 37–48.

Murgani, R., & Hasibuan, S. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Penyedia Layanan Logistik Berdasarkan Integrasi SERVQUAL dan QFD. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 11(2), 229–242. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v11i2.5253.229-242>

Muzammil, V. K., Muzammil, M., Alfitri, N., & Vicky F. Sanjaya. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 21–25. <https://doi.org/10.59422/lbm.v2i01.162>

Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>

Putri, S. A., Sari, D. I., Marzuki, K., & Taryana, A. (2022). Penerapan Design Thinking Eco-Boba dalam Pemanfaatan Limbah Cacahan Plastik dan Kemasan Paket E-commerce. *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*, 3(2), 71–81. <https://doi.org/10.37195/jtebr.v3i2.80>

Rahmad, Fadillah, V., Syahputri, A., Oktaviana, I., Emeliana Girsang, C., & Purba, J. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Produk Dan Pelayanan Kentucky Friend Chicken (KFC) Gede Taman Beo. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.36985/bh5fze15>

Rosyada, N. A. (2023). Masjid Sebagai Pusat Kesejahteraan Sosial: Pendekatan

- SERVQUAL Analysis dan Importance Performance Analysis. *ABHATS: Jurnal Islam Ulil Albab*, 4(2), 23–33.
- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 21(2), 103–112. <https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113>
- 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>
- Studi, J., Lintas, I., Muthowah, A., Kiai, U., & Faqih, A. (2023). *STRATEGI DAKWAH PUBLIC RELATIONS DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF DI MASYARAKAT*. 5(2), 99–108.
- Trisnowati, J., Pujiani, D., & Susma, D. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Jasa Gojek (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Surakarta). *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 14(2), 1–11.
- Wahyul, W., Yunus, R., Parinding, K. A., Sading, Y., & Dayanti, M. (2024). Analisis Strategi Pengembangan Usaha Jasa Kebersihan: Studi Kasus Usaha Jasa Sini Sa Clean. *ManBiz: Journal of Management and Business*, 3(3), 477–488. <https://doi.org/10.47467/manbiz.v3i3.7159>
- Yaqin, A. A., & Pusakaningwati, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Cv. Nugraha Cipta Raharja. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(1), 123–136.
- Zulfiana, A. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Pada PT Mega Elektronik Cabang Depok*. <https://repository-feb.unpak.ac.id/xmlui/handle/123456789/6951%0Ahttps://repository-feb.unpak.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/6951/done> 2021 Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Pada PT. Mega Elektronik Cabang Depok

