

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, N. B., & Handoyo, H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode Servqual Dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak Pkb Di Kantor Bersama Samsat Gresik). *Juminten*, 1(2), 57–68. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i2.30>
- Alam, M. S., & Mondal, M. (2019). Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 8(1), 20–27. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.08.002>
- Algifari. (2019). Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. BPFE-Yogyakarta.
- Esmailpour, J., Aghabayk, K., Abrari Vajari, M., & De Gruyter, C. (2020). Importance – Performance Analysis (IPA) of bus service attributes: A case study in a developing country. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 142(November), 129–150. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.10.020>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). PEMASARAN JASA ; Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Depublish (ed.)). Deepublish Publisher. www.depublish.co.id
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology - Seven Edition*. McGraw-Hill Irwin.
- Halim, F., Kurniullah, A. ., Efendi, M. ., Sudarso, A., Purba, B., Sisca, D. ., Simarmata, H. M. ., Permadi, L. ., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Horax, M., Sanjaya, L., Pratiwi, J., & Yosephine, A. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Metris*, 18, 65–74. <http://ojs.atmajaya.ac.id/index.php/metris/article/view/783>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kalijogo, F. M. (2019). Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama

- Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(3).
<https://doi.org/10.32424/jeba.v21i3.1366>
- KHIKMAWATI, E. (2020). Analisis Mutu Layanan Instalasi Rawat Inap Menggunakan Metode Servqual – Fuzzy Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Jasa Kesehatan di RS PBA Bandar Lampung. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 5(1), 56. <https://doi.org/10.24014/jti.v5i1.7364>
- Mohebifar, R., Hasani, H., Barikani, A., & Rafiei, S. (2016). Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance–performance Analysis Method. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(4), 233–238. <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2016.05.002>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Rahman, M. F., & Indriani, S. (2020). Analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pegadaian cabang pandaan dengan metode servqual. 3(2), 93–100.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Souri, M. E., Sajjadian, F., Sheikh, R., & Sana, S. S. (2018). Grey SERVQUAL method to measure consumers' attitudes towards green products - A case study of Iranian consumers of LED bulbs. *Journal of Cleaner Production*, 177, 187–196. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.12.105>
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Syarifudin, A., & Hidayat, R. (2019). Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Pengguna Menggunakan Metode Servqual. 2(1), 1–8.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction - Edisi 5*. Penerbit ANDI.
- Widyarto, W. O., Djamal, N., & Adhim, F. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan

Publik dengan Metode Fuzzy-Service Quality (F-Servqual) dan Index Potential Gain Customer Value (IPGCV). Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri, 2(2), 101. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.769>

Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa Edisi ke 2. In Indeks. Indeks Jakarta.



