

DAFTAR PUSTAKA

- Gazali, M., Hirzi, R. H., & Pambayun, H. P. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Fasilitas Sekolah menggunakan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pendidikan Matematika Indonesia*, 6(1), 9–12.
- Hastian, J. R., & Sulistiyowati, W. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Metode IPA Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Cat. *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 21–34.
- Nugraha. (2013). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis. *Reka Integra*, 1(3).
- Pambudi. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1–10.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.
- Riyanto. (2018). Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 117-124.
- Saputra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Pro Mark*, 9(2), 11-11.
- Sidamalo. (2012). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance (Studi Kasus Bengkel AHASS Perdana Kopo)* (Doctoral Dissertation, Universitas Widyatama).
- Siyoto, & Sodik, M. A. (2015). Dasar metodologi penelitian. literasi media publishing.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Ferrari.

Tresiya. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada perusahaan jasa ojek online go-jek di kota Kediri). *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208-224.

Trianah. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01), 105-122.

Trianto, R., & Handayani, N. U. (2001). *Importance Performance Analysis Studi Kasus : Pt Pertamina Tbbm Maos*.

Utomo. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Hasil Kinerja Bengkel Dengan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di Bengkel PT. Citra Raya Mandiri Motor. *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin*, 08(01), 135–144.

Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301.

Yosep. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Efisiensi Jurusan Semarang–Cilacap. *Skripsi*.

Zahra, P., & Hanifa, F. H. (2021). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021. *EProceedings of Applied Science*, 7(4), 567–575.