

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., & Nurmayanti, S. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Iklim Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perguruan Tinggi Swasta Di Kota Bima. *Jmm Unram-Master of Management Journal*, 6(2).
- Aditya, N. R., & Wibisono, Y. Y. (2024). Intergration Of Servqual And Importance Performace Analysis In Improving Service Quality Of More Coffe And Space. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (Ijebar)*, 8(3).
- Afandi, S. N., & Rahayu, J. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Journal Nasional Indonesia*, 1(1), 204-215.
- Ali, M., Sunarno, W., & Sukarmin, S. (2015). Pengembangan modul IPA berbasis karakter islami melalui pendekatan saintifik pada tema rotasi dan revolusi bumi sebagai implementasi kurikulum 2013. *Inkuiri: Jurnal Pendidikan IPA*, 4(2), 57-67.
- Algifari. 2019. Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode *Importan-Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano. Yogyakarta: BPFE.
- Al-Ghifary, M. F. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Covid-19 Di RSUD Leuwiliang Dengan Metode Servqual. Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Andika, H., & Hati, S. W. (2018). Analisis Perbandingan Pelanggan Antara Minimarket Indomaret Dengan Alfamart Di Kota Batam. *Jurnal Akuntanso, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*, 6(2), 116-134.
- Arifin, H. F., & Ma'rifat, T. N. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Divisi Bake Mart Hypermart Kabupaten Ponorogo. *Agroindustrial Technology Journal*, 2(2), 107-115.
- Astuti, H. J. (2021). Analisis kepuasan konsumen: SERVQUAL model dan important performance analysis model. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB Jaka. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 63–68.
<http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/1937>
- Athanasia, Z., Vasiliki, K., & Maria, T. (2020). An Importance-Performance Analysis of personal training studios and gyms service quality. *Int. J. Progress. Sci. Technol*, 22(1), 403-411.
- Eposi, E. M. (2023). Evaluation of Customers' Expectations and Perceptions of Service Quality Dimensions: A Study of South African Post Office in the North-West Province. *International Review of Management and Marketing*, 13(6), 29-42.
- Goumairi, O., Aoula, E. S., & Ben Souda, S. (2020). Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study. *International Journal of Higher Education*, 9(5), 223-229.
- Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing service quality using Servqual model: An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*, 2(1), 255-269.
- Ingaldi, M. (2022). E-service quality assessment according to hierarchical service quality models. *Management Systems in Production Engineering*, 30(4), 311-318.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2022). Penerapan metode Servqual untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan Bahasa Indonesia praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Jiang, Y., Lai, P., Chang, C. H., Yuen, K. F., Li, S., & Wang, X. (2021). Sustainable management for fresh food E-commerce logistics services. *Sustainability*, 13(6), 3456.
- Ihsan, R., & Helianty, Y. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Coffee Shop Titik Koma Gading Serpong Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *FTI*.

- Kusuma, K. F., & Indrayana, M. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 4(2), 63-79.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Kusuma, F. A., Dahda, S. S., & Ismiah, E. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual, Customer satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. *Journal on Education*, 5(1), 1431–1441
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.
- Ko, C. H., & Chou, C. M. (2020, April). Apply the SERVQUAL instrument to measure service quality for the adaptation of ICT technologies: A case study of nursing homes in Taiwan. In *Healthcare* (Vol. 8, No. 2, p. 108). MDPI.
- Mamangkey, E. A., Massie, J. 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.
- Marantika, A. A. (2018). Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dhaha Kota Kediri Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Valtech*, 1(1), 176-180.
- Mardalena, O., & Andryani, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4), 615-633.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Muhaimin, A., Syarif, A. A., & Hasibuan, Y. M. (2023). Analisa Kepuasan Pelanggan di PT. Indomobil Primaniaga Dengan Metode Service Quality dan Metode IPA (Importance Performance Analysis). *IESM Journal (Industrial Engineering System and Management Journal)*, 4(1), 81-94.

- Nizar, M. R., & Adriansyah, G. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Ipa (Outlet Bebicare Desa Wiyung). *JISO: Journal of Industrial and Systems Optimization*, 5(2), 122-129.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (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 Institute Teknologi Nasional*, 03(01), 221-231.
- Putra, P. S. E., Sulisty, E., & Sukmana, I. T. (2023). Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan di Hygge Social Café Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 3(1), 129-137.
- Rizki, K., Cahyadi, E. R., & Slamet, A. S. (2020). The effect of online shop owner satisfaction on logistic services (comparative study of JNE and J&T Express). *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship (IJBE)*, 6(2), 196-196.
- Rezsa, A. M., & Asyraq, G. F. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan di PT POS Bandung Dengan Metode Servqual. *Pro Mark*, 12(2).
- Sidharta, I., & Suzanto, B. (2015). Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Sikap Serta Perilaku Pelanggan Pada E- Commerce. *Jurnal Computech & Bisnis*, 9(1), 23-36.
- Siyoto, S., & Sodik, I. (2015). *Penelitian Pendidikan: Metode dan Teknik Pengumpulan Data*. Penerbit
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cetakan ke- 26. Penerbit Alfabeta
- Sulisty, A. B., Rafauzi, I., & Wijaya, H. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri*, 6(2), 95- 106.

- Suyitno, A., & Sudarso, I. (2019). Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual dan IPA Di Underpass Cafe. *Prosiding Seniati*, 5(1), 137-141.
- Sutanto, H. A. (2024). Service Quality Analysis to Increase Customer Satisfaction at Zara Outlets in Capital City. *Journal of Current Research In Multidisciplinary*, 2(1), 173-177.
- Swamedikasi, P. D. P. Pengaruh Jumlah Responden Terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner. Veza, O., & Hernuning, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Online Shop GIC. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 4(01), 37-44.
- Syaifullah, S., Wijaya, I. G. P. S., & Husodo, A. Y. (2018). Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Mataram. *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)*, 2(1).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service quality and satisfaction: A critical review. *Journal of Service Management*, 30(1), 42-58. <https://doi.org/10.xxxx/josm.2019.03011>
- Tyaswara, B., Taufik, R. R., Suhadi, M., & Danyati, R. (2017). Pemaknaan Terhadap Fashion Style Remaja Di Bandung. *Jurnal Komunikasi*, 8(3).
- Wahyudin, M., Wuryandani, S., Maksum, M., & Arifadini, Q. (2023). Importance-performance analysis on the digital platform attributes of food convenience store in Indonesia. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 4(11), 4144-4151.
- Wirawan, N. K., Indriani, S., & Kiswandono. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Tlogomas Menggunakan Metode PGCV (Potential Gain In Customer Value). *Jurnal Valtech*, 3(2), 160-165.
- Windasuri, Heria dan Hyacintha Susanti. 2017. *Excellent Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Yeskia, F. A., Usnen, F., Hafidz, M., Rinaldi, R., Efendi, R., & Putra, R. B. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Serverqual) dan Impertance Performance Analisis (IPA)(Studi Kasus Pada Barbershop The Gold 74 Andaleh). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 2(1), 394-399.
- Zuraidah. (2021). Menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dalam Prosiding Diseminasi Fakultas Teknologi Industri Semester Ganjil 2021/2022 (hal.1000-1033). Institut Teknologi Nasional. <https://eproceeding.itenas.ac.id/index.php/fti/article/download/1028/1000/1033>

3

