

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023.). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian.
- Anam, S., Dedy Irawan, J., & Agus Pranoto, Y. (2023). Sistem *Forecasting* Penjualan Konveksi Dengan Metode *Single Exponential Smoothing*.
- Boediono, M., Christian, S., & Immanuel, D. M. (2019.). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen *Sealantwax*. 3.
- Hamidani, S., Primadasa, Y., & Setyadi, P. D. (2024). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelayanan Kantor Kepala Desa dengan Metode Servqual dan IPA.
- 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).
- Jou, R.-C., & Day, Y.-J. (2021). *Application of Revised Importance–Performance Analysis to Investigate Critical Service Quality of Hotel Online Booking*.
- Laksmiana, I. N. H., Rinaldi, E., & Widhiari, L. K. P. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen *Tropical Konveksi Bali*.
- Lu, S.-J., Kao, H.-O., Chang, B.-L., Gong, S.-I., Liu, S.-M., Ku, S.-C., & Jerng, J.-S. (2020). *Identification of quality gaps in healthcare services using the SERVQUAL instrument and importance-performance analysis in medical intensive care: A prospective study at a medical center in Taiwan. B*

- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa di Cirebon.
- Naibaho, U., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk (*Literature Review Strategic Marketing Management*).
- Nasution, S. M. A., & Nasution, A. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan.
- Nugraha, A., M.Dzikron, & Iyan Bachtiar. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) dan Model *Importance Performance Analysis* (IPA).
- Ono, S. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur *SG Posture Evaluation*.
- Purwasih, R., Aden, A., & Arofah, I. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
- Rufliansah, F. F., & Daryanto Seno, A. H. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen *Rainbow Creative Semarang*).
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (*Literature Review Manajemen Pemasaran*).
- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor.

- Siwalankerto, J. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco *Tour and Travel*.
- Sulistyo, A. B., Rafauzi, I., & Wijaya, H. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
- Syaputra, A. F., Nuruddin, M., & Sumatera, J. (2024). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan KM *Express* Bahari Rute Gresik - Bawean Dengan Metode Servqual dan IPA.
- Tamtelahitu, T. M. (2022). Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode *E-Govqual* Dan *Importance Performance Analysis*.
- Wijaya, R. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan Peningkatan Performa Pelayanan Dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA) di CV. Erdy Service Surabaya (*Doctoral dissertation, UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945*).
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019.). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis *E-Commerce* Terbesar di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA.