

DAFTAR PUSTAKA

- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan *Importance Performance Analysis*. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 5(2), 1570–1574.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2021.). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian.
- Barus, E. E. (2020.). Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan *Importance Performance Analysis*.
- Hapsara, D. O., Febrian, W. D., Nuzleha, D., Sani, I., Lustono, D., Pd, S., Yuni, H. N., & Abdurohim, D. (2022.). Manajemen Pemasaran JASA (MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN).
- Jou, R.-C., & Day, Y.-J. (2021). *Application of Revised Importance–Performance Analysis to Investigate Critical Service Quality of Hotel Online Booking. Sustainability*, 13(4), 2043. <https://doi.org/10.3390/su13042043>
- 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. BMC Health Services Research*, 20(1), 908. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05764-8>
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan

- Tinggi Pada Mahasiswa di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167.
<https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- Oktamala, S., & Zuraidah, E. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. POS INDONESIA Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL. 8.
- Ono, S. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur *SG Posture Evaluation*. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>
- pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada grabfood (studi wilayah kecamatan setiabudi). (2022). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1). <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- R Ruheli. (2023). Implikasi Penerapan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* Terhadap Penilaian Kinerja Perusahaan (Studi pada Pelanggan IndiHome PT. Telkom Pangandaran). *Jurnal Media Teknologi*, 9(2), 216–228. <https://doi.org/10.25157/jmt.v9i2.2934>
- Rahayu, A., Tambunan, W., Pawitra, T. A., & Tosungku, L. O. A. S. (2022). Penentuan prioritas perbaikan layanan pengiriman barang pada industri logistik. *Journal Industrial Servicess*, 7(2), 295.
<https://doi.org/10.36055/jiss.v7i2.14457>
- Rufliansah, F. F., & Daryanto Seno, A. H. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389–401.
<https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28226>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (*literature review manajemen pemasaran*). *Jurnal Ilmu*

Manajemen Terapan, 3(1), 104–114.
<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>

Siregar, D. Y., Khairani, L. P., Sabilla, S., & Siahaan, R. P. J. (2024). Analisis Aspek-aspek Keberhasilan Pembelajaran di Indonesia: Ditinjau dari Studi Observasi. 4.

Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2021.). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan *Importance-Performance Analysis*.

Tamtelahitu, T. M. (2022). Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan *Importance Performance Analysis*. *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 7(2), 574–582. <https://doi.org/10.29100/jipi.v7i2.2262>

