

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, F., Wahyulelly, S., & Setyanti, H. (2021). *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTIONS AT PT . ASKRINDO JAKARTA.* 07, 51–57.
- Ghozali, Imam,. 2015. Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan SPSS V. 25 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. Semarang.
- Goenadi, S. E. (2021). *The Effect of Service Quality to Customer Loyalty on PT. Bank Central Asia Tbk.* 07, 51–57. <http://repository.ubaya.ac.id/40443/>
- Immanuel, G. A., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysisuntuk Pengukurankualitas Sistem Informasi Akademik. *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 3(2), 181–190.
- Iswari, A. I. M., Wiranatha, A. A. P. A. S., & Satriawan, I. K. (2015). Analisis kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Jasa dengan Menggunakan Metode Importance Performance. *Jurnal REKAYASA DAN MANAJEMEN AGROINDUSTRI*, 3(3), 51–60.
- Kartikasari, H. D., & Abadyo. (2013). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis dan Penggunaan Grafik T2 Hotelling Untuk Pengendalian Kualitas Jasa.* 1–7.
- Kotler, 2015, “Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition”, England : Pearson Education, Inc.
- Mubarok, M. H., Wijayantini, B., & Hermawan, H. (2005). *Implementasi Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen UD. Sumber Rejeki Gumukmas.*
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT SUCOFINDO (PERSERO). *Jurnal Teknik Industri UNDIP*, IX(1), 8–9.
- Parasuraman, 2016. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40
- 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.

- Ramadhanti, E., & Marlena, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance -performance analysis (ipa). *Forum Ekonomi*, 23(3), 431–441.
- Suharto., et.,al., 2020., Gumukmas, P. T., Analysis, I. P., Tegalampel, P., Kunci, K., Layanan, K., & Analysis, I. P. (n.d.). *ANALISA IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (PASIEN) DI PUSKESMAS TEGALAMPEL Muhammad Jam ' ul Jawamik , Akhmad Suharto , Yusron Rozzaid Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Email : jam.*
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 59–70.
- Syaifullah, S., Wijaya, I. G. P. S., & Husodo, A. Y. (2018). Satisfaction Information System of Academic Administration Services Based on IPA (Importance Performance Analysis) Study Case in Faculty of Engineering, Mataram University. *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)*, 2(1), 37–43. <https://doi.org/10.29303/jcosine.v2i1.50>
- 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. <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>