

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1995). *Strategic market management*. New York: John Wiley & Sons. New York. US.
- Achmad Ariyanto 1, Renilaili, 2, C. D. K. 3. (2019). *Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Metode Importance Performance Analysis*. 134–141. <http://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCES>
- Anam, A. K. (2019). *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality Dan Satisfaction Indeks (Studi Kasus: PT Kharisma Suma Jaya Sakti Cabang Margorejo Surabaya)*. (Doctoral Dissertation, Universitas 17 Agustus 1945).
- Arsyan, H. (2019). *Analisis Pengukuran Produktivitas Dengan Pendekatan Metode America Productivity Center (APC) Studi Kasus di UKM Konveksi Rani Hatta, Cibubur*. Doctoral Dissertation, Teknik Industri.
- Budiastuti, D. D., & Bandur, A. P. (2018). “Validitas DAN Reliabilitas Penelitian, Dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS, dan AMOS. In *manajemen*. Penerbit Mitra Wacana Media.
- Heni, R., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *ECODEMICA: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 312–318. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>
- Hidayat M, R. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia Dengan Metode Servqual Dan IPA (Studi Kasus : Pelanggan di Kantor Pos Indonesia Makassar 90000 Jln . Slamet Riyadi , Makassar)*.
- Jazuli, M., Samanhuji, D., & Handoyo. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ*. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 01(01), 67–75. url: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>

- Khair, H., & Silvianita, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Atas Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Lion Air (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Tahun 2016). *EProceedings of Management*, 3(2), 1980–1985.
- 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>
- Paramitasari, N. (2016). Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya. *Jurnal Manajemen Magister*, 02(01), 83–94.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Prayudha, I. P. A., Sudarma, M., Bagus, I., & Swamardika, A. (2021). *Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan dengan Pendekatan Servqual dan IPA*. 20(2).
- Santoso, H. (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD. *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 85. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/2203/1925>
- Sarjana, P. P., Kedokteran, F., & Mada, U. G. (2008). *Analisis kualitas pelayanan*. 3(2), 83–92.
- Singarimbun Masri, E. S. (1989). Metodologi penelitian survei. *Jakarta: LP3ES*.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan

- (Servqual ± Parasuraman) Ddalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Siregar, M. S. A. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Factory Jurnal Industri, Manajemen Dan Rekayasa Sistem Industri*, 1(1), 33–38.
<https://doi.org/10.56211/factory.v1i1.111>
- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya. In *UMSIDA Press* (Vol. 13, Issue 1).
- Widarman, A. (2016). Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Dengan Pendekatan Model Integrasi Servqual , Kano Dan Qfd. *Universitas Pasundan Bandung, Magister Teknik Dan Manajemen Industri*.
- Winarno, H., & Absror (Universitas Serang Raya), T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162.
<https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif*, 8(2), 78.
<https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.72-82>