

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Odyk Akbar Nagara, & Andrean Emaputra. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 2(2714–8882).
- Akbar Nagara, A. O., & Emaputra, A. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 2(2), 97–104. <https://doi.org/10.37631/jri.v2i2.183>
- Ari Tri Pirganta, D. (2023). Aplikasi Untuk Menilai Kualitas Layanan Jasa Pada Zhahira Laundry Menerapkan Dimensi Servqual. *J-Icon, Vol. 1 No. 1, Maret 2023, Pp. 1~10 Doi, 1(1)*, 17–23.
- Budiman, A., Bethary, R. T., & Hilzams, F. F. (2022). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Mahasiswa Fakultas Teknik Untirta (Studi Kasus Cilegon-Tangerang). *Fondasi: Jurnal Teknik Sipil*, 11(1), 13. <https://doi.org/10.36055/fondasi.v0i0.14502>
- Charviandi . (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Cs Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance-Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 3(2), 206–223.
- Delima, M., & Puspitasari, D. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Cs Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance-Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 3(2), 206–223.
- Dirang, M., & Iriani, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan Triz. *Juminten*, 2(1), 49–60. <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i1.141>
- Edyansyah, T., & Ahyar, J. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menginap Di Wisma Sartika Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 10(2), 79–88.
- Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>

- Hassya, A. F., & Azwar, A. G. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual di PT. Pakar Biomedika Indonesia. *Rekayasa Industri Dan Mesin (ReTIMS)*, 6(1), 1–7. <https://doi.org/10.32897/retims.2024.6.1.3413>
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan *importance performance analysis* di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67–75. url: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>
- 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.
- Marafi, G. I., Suprihatin, E., & Hidayah, A. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada UMKM Gabin Osing di Banyuwangi. 24(3), 2875–2882. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i3.5593>
- Pokhrel, S. (2024). No TitleEΛENH. *Αγαν*, 15(1), 37–48.
- Pratiwi, T. M., & Meirinawati, M. (2023). Kualitas Pelayanan Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petang (Donat Kentang) Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya. *Publika*, 1939–1952. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1939-1952>
- Putri, M. D., Bakhtiar, & Amri. (2021). Analisis kualitas pelayanan pasien rawat jalan dengan metode importance performance analysis dan potential gain in customer value di puskesmas muara satu kota lhokseumawe. *Ikrath-Ekonomika*, 3(1), 1–10.
- Rokhmani, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan pendidikan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis Di Smk Negeri 1 Palabuhanratu. *Mimbar Administrasi Mandiri*, 18(2), 113–134. <https://doi.org/10.37949/mimbar18222>
- Sarjono, L. A., & Farida, E. (2023). Analisis Kualitas Makanan dan Layanan Makan terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XI SMA Taruna Nusantara Magelang dengan Metode Importance Performance Analysis. *Action Research Literate*, 7(9), 57–62. <https://doi.org/10.46799/ar1.v7i9.147>
- Siregar, W. V., Biby, S., & Murdani. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Perpustakaan. *Jurnal Visioner & Strategis*, 9, 40–45.

- Sulistyo, A. B., Rafauzi, I., & Wijaya, H. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri*, 6(2), 95. <https://doi.org/10.35194/jmtsi.v6i2.1938>
- Tama, Y. P., Putri, A. A., & Madani, M. W. (2021). Integration of a Sustainable Transportation System in the Ubud – Bali Tourism Area. *Journal of Multimodal Transportation*, 19, 10–19.
- 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>
- Yulistiyari, E. I., Umam, C., & Fachrozy, M. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan bus pariwisata dengan metode service quality dan importance performance analysis. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 11(2), 144. <https://doi.org/10.22441/oe.v11.2.2019.024>
- Zulkifli, Z., Amri, A., Munawar, E., & Anwar, A. (2019). Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan Kb Mandiri Di Provinsi Aceh. *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi Dan Perbankan (JESKaPe)*, 3(1), 116–140. <https://doi.org/10.52490/jeskape.v3i1.443>