

DAFTAR PUSTAKA

- Adilah, K., Sibuea, S. R., & Arfah, M. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di UMKM Jajani Aja. *Factory Jurnal Industri, Manajemen Dan Rekayasa Sistem Industri*, 2(2), 69–78. <https://doi.org/10.56211/factory.v2i2.412>
- Anindya, A. P., & Iva Mindhayani. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Avianto, B.N., Siregar, H., & Ramadhan, A. (2020). Transportasi publik sebagai penghubung pembangunan daerah. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 12(2), 45–55.
- Firdaus, M. F., & Nur, M. (2023). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 295–301. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2721>
- Firdaus, O. R., Pratama, H., & Ruhimat, A. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis Di Toko Lapis Legit Rosalina Cake Analysis of Consumer Satisfaction Level Using Service Quality Method and Importance Performance Analysis at. *Journal Industrial Manufacturing*, 10(1), 15–24.
- 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>
- Herlynawati, R., Suryani, L., & Prabowo, D. (2024). Analisis kepuasan pengguna Bus Trans Jatim menggunakan metode CSI dan IPA. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 15(1), 12–25.
- Helia, V. N., Abdurrahman, C. P., & Rahmillah, F. I. (2018). Analysis of customer satisfaction in hospital by using Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). *MATEC Web of Conferences*, 154, 0–4. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201815401098>
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
- Kurniati, E. (2023). Tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum Damri trayek Sumbawa-Mataram. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Terapan*, 11(3), 155–165.
- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 597. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.22991>
- Kurniawan, R., Handayani, A. T., & Astutik, H. P. (2022). Pemilihan Moda Transportasi Antara Bus Damri Atau Kereta Api Pada Jalur Jogja-Yogyakarta

- International Airport. *Jurnal Transportasi*, 22(2), 171–180. <https://doi.org/10.26593/jtrans.v22i2.6067.171-180>
- Lubis, S. N., Fauzia, L., & Utami, D. (2020). CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Mandheling Coffee in Medan. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 454(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/454/1/012007>
- Munir, M. M., & Sulistiyowati, W. (2022). Customer Satisfaction Analysis Using Servqual, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods. *Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*, 1(1), 1–10.
- Nasution, A. R., Suliawati, S., & Harahap, B. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Paiseen Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2(3), 280–286. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v2i3.440>
- Nur, N. K., Rangan, P. R., & Mahyuddin. (2021). Sistem Transportasi. In *Yayasan Kita Menulis* (Vol. 1, Issue 69).
- Reza Nugraha, A., M.Dzikron, & Iyan Bachtiar. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9–16. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830>
- Riani Nurdin, Uyuunul Mauidzoh, & Ratna Sari, Y. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Sisi Darat (Landside) Di Bandara Internasional Yogyakarta Menggunakan Metode CSI Dan IPA. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 6(1), 40–50. <https://doi.org/10.37631/jri.v6i1.1124>
- Rona Ayudia Purnandika, & Hana Septiana. (2023). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Transportasi Umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(2), 25–32. <https://doi.org/10.62017/jimea.v1i2.226>
- Saidatuningtyas, I., & Rizal, M. A. (2024). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Gudang Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *INVENTORY: Industrial Vocational E-Journal On Agroindustry*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.52759/inventory.v5i1.186>
- Susanti, E., & Rahmawati, N. (2021). Analisis kepuasan pengguna transportasi publik di indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(1), 77-88.
- Tandilino, E. V., Dharma Widada, & Farida Djumiati Sitania. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 7(2), 266–275. <https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205>
- Wulan Dari, P., & Sellyana, A. (2022). Studi Kelayakan Kepuasan Pelanggan PAMSIMAS Bagan Keladi Berbasis Web Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index). *JUTEKINF (Jurnal Teknologi Komputer Dan Informasi)*, 10(2), 46–53. <https://doi.org/10.52072/jutekinf.v10i2.436>
- Yosritzal, Nofriyanti, E., & Yossyafra. (2020). Evaluation of concretization of local road in Padang city using the importance satisfaction analysis and customer satisfaction index methods. *E3S Web of Conferences*, 156, 0–7.

<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015605007>

Yudha, E. P., Br Ginting, A. I., & Istiqomah, N. (2024). Analisis kepuasan konsumen terhadap produk chatime dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 12(1), 43. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v12i1.17633>

Yulianto, B., H.M., A. M., & Putri, A. A. (2024). Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan Bus Trans Jateng Solo Sragen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Matriks Teknik Sipil*, 11(4), 427. <https://doi.org/10.20961/mateksi.v11i4.75060>

Zakirullah. M Fajriansyah. D, A. R. (2021). Civil Engineering Collaboration Civil Engineering Collaboration. *Civil Engineering Collaboration*, 6(2), 53–63. <https://doi.org/10.35134/jcivil.v9i2.74>