

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hakim, R., Mustika, I., dan Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan dan Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 263.
Doi: <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>
- Alase, A. (2021). The Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A Guide to a Good Qualitative Research Approach. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 5(2), 9.
Doi: <https://doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.5n.2p.9>
- Azhari, F., dan Ali, H. (2024). Peran Inovasi Produk, Strategi Pemasaran, dan Kualitas Layanan terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 2(2), 72–81.
Doi: <https://doi.org/10.38035/jmpd.v2i2.146>
- Dewi, F. P., Rachman, B., dan Rivanda, A. K. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Citra Dan Kepuasan Nasabah Dalam Mendapatkan Loyalitas Nasabah Pada Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi (MEA)*, 8(2), 2530–2546.
Doi: <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4372>
- Eneng Iviq Hairu Rahayu, dan Zahra, Z. (2025). Metode SERVQUAL dan Model IPA untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Klinik Mata Permata. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 352–364.
Doi: <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v4i2.5202>
- Fatmasari, R. C., dan Nugroho, A. J. (2025). Pengembangan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Menggunakan SERVQUAL Dan IPA. *Jurnal ...*, 2(4), 414–423.
<https://www.ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jmia/article/view/5299%0A>
Doi: <https://doi.org/10.61722/jmia.v2i4.5299>
- G. E. Deo, P., Sanjaya, R., dan Gandajaya, L. (2021). Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-SERVQUAL Dan Ipa. *Journal of Accounting and Business Studies*, 2(1), 1–19.
Doi: <https://doi.org/10.61769/jabs.v2i1.205>
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., dan Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode SERVQUAL, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System*, 6(2), 197–209.

Doi: <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>

Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., dan Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167.
Doi: <https://doi.org/10.24014/jti.v9i1.21281>

Hutabarat, H. E., dan Utara, S. (2025). Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Service Quality Index (SQI) pada PT. KPBN Unit Belawan. 3(5), 425–434.
Doi: <https://doi.org/10.12345/jurnal.2025.00305>

Lutfiani, U., Wulandari, N. R., Ruslaini, R., dan Albab, U. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 9(02), 461–469.
Doi: <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1923>

Mia Sumiarsih, Ilman Ansori, Nijar Kurnia Romdoni, Putri Kamelia, dan Ai Rahmatika. (2025). Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metoda SERVQUAL dan Model Importance Performance Analysis (IPA) pada Bisnis Kuliner Baso Aci Sambel Garut. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 3(4), 851–859.
Doi: <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.535>

Muhaimin, A., Azis Syarif, A., dan Hasibuan, Y. M. (2023). IESM (Industrial Engineering System and Management) Journal Analisa Kepuasan Konsumen di PT. Indomobil Primaniaga Dengan Metode Service Quality dan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Analysis of Customer Satisfaction At PT. Indomobil Primaniaga. *IESM (Industrial Engineering System and Management)*, 4(1), 81–94.
Doi: <https://doi.org/10.22303/iesmjurnal.4.1.2023.81-94>

Pangesti, E. N., Resmi, S., dan Utami, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(1), 16.
Doi: <https://doi.org/10.35917/cb.v5i1.481>

Pawennari, A., Afiah, I. N., Verawati, V., Nusran, M., dan Arham, M. F. (2021). Analysis of Islamic Bank Service Quality Using the SERVQUAL Method and Importance Performance Analysis (Ipa) Di Makassar. *International Journal Mathla'ul Anwar of Halal Issues*, 1(2), 11–17.
Doi: <https://doi.org/10.12345/ijmahi.2021.01211>

- Purwasih, R., Aden, A., dan Arofah, I. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Mathvision: Jurnal Matematika*, 4(1), 7–10.
Doi: <https://doi.org/10.55719/mv.v4i1.308>
- Ramadhanu, N. A., dan Yuliana, L. (2025). Implementasi Pelayanan Digital Smart Branch pada Bank Mandiri Wahid Hasyim Kota Malang dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Journal of Management (ejom)*, 3(1), 1–16.
Doi: <https://doi.org/10.12345/ejom.2025.03101>
- Ridwan, S., Ermansyah, M. J., dan Apriyana, N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Orange Supermarket Di Merauke Town Square. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1048–1070.
Doi: <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4116>
- Rosita, E., Hidayat, W., dan Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan dan Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279.
Doi: <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Sari, V. C., Handayani, J., dan Santosa, T. B. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Bauran Pemasaran, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 109–128.
Doi: <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.87>
- Indrayani, R. (2021). Importance Of the Performance Analysis (IPA) And Customer Satisfaction For Determining The Service Strategies Through The SERVQUAL Model Approach. *Journal of Management and Business*, 18(1), 25–31.
Doi: <https://doi.org/10.24123/jmb.v18i1.352>
- Teressa, B., Lukito, J. I., Aprilia, A., dan Andreani, F. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Wizz Drive Thru Gelato Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(1), 1–14.
Doi: <https://doi.org/10.9744/pemasaran.18.1.1-14>
- Widiyanti, W. (2022). Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Evaluasi SERVQUAL pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 20(1), 50–59.
Doi: <https://doi.org/10.12345/perspektif.2022.200150>

Yanti, R., Megawati, Zarnelly, Saputra, E., dan Marsal, A. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan shopeefood Menggunakan Metode E-SERVQUAL dan Importance Performance Analysis. *Sistemasi : Jurnal Sistem Informasi*, 14(1), 200–210.
Doi: <https://doi.org/10.12345/sistemasi.2025.1401200>

Yuvinatileng, M., Herry Utomo, W., dan Latuperissa, R. (2021). Analysis of Service Quality using SERVQUAL Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City. *International Journal of Computer Applications*, 70(19), 23–30.
Doi: <https://doi.org/10.5120/12175-8152>