

DAFTAR PUSTAKA

- Afan Zaini, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjarnayar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Al-Faritsy, A. Z., & Falah, A. L. N. (2024). Implementasi PDCA Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Roti. *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 9(1), 40–48. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Fatmawati, Y. N., & Mariah. (2023). Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dapur Ummu Hisyam (Outlet 04 Jl. Poros Maros - Makassar). *Manuver*, 1 No 3, 292–303.
- Handayani, R., & Sudarwati, W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Cahaya Elektronik Menggunakan Metode Service Performance. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 9(2), 155. <https://doi.org/10.24853/jisi.9.2.155-164>
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Sains Manajemen*, 5(1), 101–119. <https://doi.org/10.30656/sm.v5i1.1515>
- Masriyatun, Wahyudin, N., & Yusnita, M. (2022). *Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. 8(3), 891–899.
- MZ, H. (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Kesehatan Rawat jalan di RSIA – XYZ*. 5, 72–81.
- Nasution, A. R., Suliawati, S., & Harahap, B. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Paisein 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>

- Palinggi, Y., Sabran, S., & Hamji, H. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 23(1), 67–77. <https://doi.org/10.53640/jemi.v23i1.1342>
- Putri, M. D., Bakhtiar, & Amri. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan dengan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value di Puskesmas Muara. 5(September 2022), 1–9.
- Putriani, P., Oktavia, A. M., Rizani, M. D., & Yudaningrum, F. (2022). Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Untuk Kinerja Layanan Stasiun Tawang Semarang Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknik Sipil Giratory Upgris*, 1(2), 92–97. <https://doi.org/10.26877/goratory.v1i2.11479>
- Ratnasari, L., Umar, F., & Gusdini, N. (2023). Implementasi Importance Performance Analysis Sebagai Evaluasi Kualitas Pembelajaran On Line. *Jurnal Karya Ilmiah Multidisiplin (JURKIM)*, 3(3), 224–228. <https://doi.org/10.31849/jurkim.v3i3.15606>
- Rizaldi, F. M., Wirakanda, G. G., & Pringgabayu, D. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Kereta Api Priority (Jakarta – Surabaya) Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1716–1723. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4225>
- Safrizal, Sari, N. M., & Fuad, M. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index di Puskesmas Langsa Lama. 10(36), 1–12. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v10i3.582>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Alfabet*.
- Sutiani, N. W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Di Desa Marga Tabanan. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6(1), 37–43. <https://doi.org/10.47532/jic.v6i1.801>
- Syahrani, M. I., & Akmal, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pasar Rakyat Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus : Pasar Raya Kota Padang Sumatera Barat).
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.

- Vanesa, D., Firman, & Mesta, H. A. (2020). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)*. 02, 28–35.
- Wardah, S., Suharto, S., & Lestari, R. (2022). Analisis Pengendalian Kualitas Proses Produksi Produk Nata De Coco Dengan Metode Statistic Quality Control (Sqc). *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 9(2), 165. <https://doi.org/10.24853/jisi.9.2.165-175>
- Widanti, A. L. (2015). *Strategic Management Dynamics Strategic Management*. Pearson, 801.
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>
- Yunita M. Sumual, J.A.F. Kalangi, D. D. S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos. *Productivity*, 2(5), 397.