

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana dan Sukaris. (2022). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. *JURNAL MANEKSI*, 11.
- Budhiana, J., & Wahida, A. Z. (2019a). Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah SANTIKA*, 9(2).
- Catur, N., Suharyono, P., & Suyadi, I. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol* (Vol. 32, Issue 2).
- Hartono, A., Manajemen Perherhotelan, P., Ekonomi, F., & Kristen Petra, U. (2015). *ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN THE NAKED CRAB SURABAYA*.
- Maulana A. (2019). *ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL MOTOR DENGAN PENDEKATAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS (IPA) (Studi Kasus Pada Bengkel Dwijaya Motor Jl. Kaliurang KM 14.5 Yogyakarta)*.
- Murdihadi Damar. (2011). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL MOTOR HONDA CV. MARABUNTA MOTOR WONOSOBO. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, X, 202–2019.
- Meutia, S dan Silalahi, T.A (2024). Analisis Kualitas Layanan Provider Iconnet Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Zone Of Tolerance (ZOT) di Kota Lhokseumawe. Universitas Malikussaleh. Aceh
- NOOR F. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*.
- Nusaputra, N., Choiri, M., Wijaya, L. T., & Kusuma, N. (2013). *ANALYSIS OF QUALITY IMPROVEMENT SERVICES WORKSHOP BY USING SERVQUAL, IPA, AND PGCV INDEX METHODS (Case Study in PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang)* (Vol. 2, Issue 6).

- Pujotomo, D., & Dewi Ratna Sari, dan A. (2017). Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bengkel AHASS di Semarang Menggunakan Metode Competitive Zone of Tolerance Based Importance-Performance Analysis (CZIPA) (Studi Kasus : Bengkel AHASS Sahabat Sejati dan AHASS Naga Sakti di Semarang). In *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). *ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP BENGKEL DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DI PT. ARINA PARAMA JAYA GRESIK*.
- Rahmawati, D., Aulawi, H., Kurniawati, R., & Fitria Sari, T. (2023). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN DIMENSI SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DENGAN METODE ZONE OF TOLERANCE (ZOT) DAN KANO PADA PET WORLD. In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 18, Issue 1).
- SAEFULLOH A. (2017). *PENGARUH PELAYANAN PEMBUATAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH PERANGKAT DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA CINYASAG KECAMATAN PANAWANGAN KABUPATEN CIAMIS*.
- Sarah, E. M. M., Purba, R. R., Anggraini, V., Sarah, E. M., Purba, R. R., & Anggraini, V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitasproduk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. In *Matahari Jayatama Teknikal* (Vol. 1, Issue 2).
- Shia, B. C., Chen, M., & Ramdansyah, A. D. (2016). Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia). *American Journal of Industrial and Business Management*, 06(02), 117–128. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2016.62012>
- Sinollah dan Masruro. (2015). *PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*.
- Wulandari, N., Sauddin, A., & Iii, I. (2017). *Analisis Kualitas Layanan Pada Fakultas Sains Dan Teknologi Menggunakan Metode Zone Of Tolerance, Kano Dan Lean Six Sigma" (Studi Kasus : Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)*".