

DAFTAR PUSTAKA

- Afrillia, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh). In *Ayan* (Vol. 8, Issue 5).
- 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>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian* (C1 ed.). Rineka Cipta.
- Christopher Lovelock, J. W. (2007). *Services Marketing : People, Technology, Strategy -6/E*. Pearson Prentice Hall.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Dwi, I., & Suryono, W. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA BUS TRANSJAKARTA.
- Fitri Amalia, S., & Sastika, W. S. (2018). Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan Melalui Kualitas Layanan Aston braga hotel & Residence Bandung 2018. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Universitas Telkom, e-Proceeding of Applied Science*, 4(2), 1–8.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi ke-9. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*. Universitas Diponegoro.
- Hambarto, B. (n.d.). *Studi perilaku konsumen dalam memilih barbershop di surabaya timur*. 1–5.
- Indrajaya, D. (2018). Metode Importance Performance Analysis Dan Customer. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6.

- Kadir, A. R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa : Pendekatan integratif antara teori dan implementasi*. IPB Press.
- Keller, P. K. & K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Jilid. 1, Ed. 13*. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat.
- Madya, M. A., Fitria, L., & Liansari, G. P. (2015). Usulan Peningkatan Kualitas Pelanggan Speedy Dengan Menggunakan Metode Service Quality di PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK. Plasa Bandung. *Reka Integra*, 03(1), 221–232.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis: An easily applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs. In *Journal of Marketing* (Vol. 41, Issue 1, pp. 77–79).
- Nurwulan, F. A., Desrianty, A., & Fitria, L. (2014). Analisis Pelayanan Jasa Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Dki Jakarta Dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(01), 435–447.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201–230.
[https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90033-7](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90033-7)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Undefined*.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). *ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP BENGKEL DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DI PT. ARINA PARAMA JAYA GRESIK*. 54–63.
- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (n.d.). *DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN MODEL KANO (Studi Kasus di PT . Perusahaan Air Minum*

Lyonnaisse Jaya Jakarta) Abstrak PENDAHULUAN Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna l. V(3), 185–198.

- Rachmatiwi, D., Fauzi, A., & Hidayat, K. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Cabang Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol, 29(1)*.
- Ramdan, U. S. (2020). ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL – IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang). In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 4, Issue 1).
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring customer satisfaction : teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-J*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif* (cet. 1). Kencana.
- Sugiarto, E. (1999). *PSIKOLOGI PELAYANAN DALAM INDUSTRI JASA*. Sinar grafika.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Service, quality & satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Andi Offset.
- Vanesa, D., Firman, F., & Mesta, H. A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 28. <https://doi.org/10.24036/jkmw0284900>
- Wahyudi, D., & Djamaris, A. R. A. (2018). *Metode Statistik Untuk Ilmu dan Teknologi Pangan*.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Rajawali Pers.

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>

Yulianti, Y. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI UNY: Vol. III (Issue 2).

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33. <https://doi.org/10.2307/1251563>

