

DAFTAR PUSTAKA

- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis Analysis Of Service Quality Of Bank Syariah Indonesia Using Importance Performance Analysis*.
- Annisa, A. C., & Saputri, M. E. (2020). *Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada Perusahaan J&T Express Di Bandung)*. <https://www.kompasiana.com>,
- Attamimi, Z., & Maryani, A. (2019). *Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Pt. Bni Syariah Kc. Ciputat Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) & Metode Costumer Satisfaction Index (Csi)*.
- Berlian, W., Hasna, D., Kadek, I., & Nuryana2, D. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jeisbi*, 02, 2021.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi) And Importance Performance Analysis (Ipa) Method In "Jakarta" Optical Pekanbaru (Vol. 7, Issue 2)*. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/procuratio/index>
- Dzulfikar, A., Jahroh, S., & Ali, M. M. (2021). Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Jahe Sang Jawara Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.3.681>
- Eka Wardhani, S., Handoyo, Dan, Studi Teknik Industri, P., Teknik, F., & Timur, J. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Dengan Metode Servqual, Zone Of Tolerance, Dan Importance Performance Analysis Di Vicha Laundry, Surabaya. In *Journal Of Industrial Engineering And Management* (Vol. 14, Issue 02).

- Fadhlillah, M. F., & Suhendar, E. (N.D.). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Value Di Pt Capsugel Indonesia*.
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Puspa Sari, R. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 15, Issue 1).
- Febiyansi, C., & Widaningsih, S. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Pada Pt Gumbira Wana Indonesia Bandung Tahun 2019) Analysis Of Customer Satisfaction With Importance Performance Analysis Method (Ipa) (Case Study At Pt Gumbira Wana Indonesia Bandung Year 2019)*.
Www.Starofservice.Co.Id
- Ferro, A. M., Winaya, A., & Dewi, S. (2022). *Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Dan Standar Pelayanan Minimum*.
- Irwansyah, D., & Ari Saptari, M. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano Trisna 1). *Industrial Engineering Journal*, 16–21.
- Kalijogo, R. F. M., Adawiyah, W. R., & Purnomo, R. (2019). *Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis*.
- Kurniawa, S., Handoko, & Wiarco, Y. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan Di Stasiun Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid – 19*.
- Kurniawa, W. Di., & Putra, K. H. (2021). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis)*.
- Kusuma, F. A., Dahda, S. S., Ismiah, E., Gresik, U. M., Sumatera, J., 101, N., Malang, G., & Timur, J. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual, Customer Satisfaction Index

- Dan Importance Performance Analysis Pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. *Journal On Education*, 05(01).
- Leliana, A., & Oktaviastuti, D. B. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum Di Stasiun Madiun. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura*, 5(1).
- Lidiawati, E., Tria Putri, L., Wahyuni, M., & Bangkinang, S. (2022). *Jurnal Riset Manajemen Indonesia (Jrmi) Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Nasi Uduk Djeng Nara Di Bangkinang Kota Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)*. 4(3). <https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi>
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2019). *Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon* (Vol. 9).
- Manullang, L. H., Siahaan, R., & Sitindaon, D. C. (2022). Analisis Pelayanan Bus Antarkota Rute Medan-Pematang Siantar Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Maritim*, 4(1).
- Meutia, W., & Yuliana, E. (2019). Analisa Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Manggarai Terhadap Kepuasan Penumpang (Performance Analysis Of Manggarai Station Service Facilities On Passenger Satisfaction). In *J.Infras* (Vol. 5, Issue 2).
- Moladia, T., Kristiana, T., Cipinang, K., Kecamatan Makassar, M., & Timur, J. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kualitas Aplikasi Tokopedia Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 12(1).
- Nabila, A., & Widaningsih, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi Tahun 2022*.
- Nu'man Fathoni, M., & Jufriyanto, M. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual, Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Pada Yasse Barbershop. *Serambi Engineering*, VII(3).

- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Sati Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). In *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi* (Vol. 01, Issue 06).
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (Ipa). *Forum Ekonomi*, 23(3), 431–441.
[Http://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/Forumekonomi](http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/forumekonomi)
- Riyadi, M. I., & Hidayat, Y. (2022). *Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Stasiun Kereta Api*.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung) *Jurnal Mitra Manajemen (Jmm Online)*. 4(6), 856–870.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan The Use Of Importance Performance Analysis (Ipa) And Customer Satisfaction Index (Csi) Methods In Analyzing The Effect Of The E-Service System On The Customer Level. In *Jtsi* (Vol. 3, Issue 1).
- Sualang, J. J., Tumbel, L. L., & Loindong, S. S. R. (2021). Importance Performance Analysis (Ipa) Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Winangun Atas Analysis Of Important Performance (Ipa) Quality Of Service To Customer Satisfaction In The Winangun Alfamart. 476 *Jurnal Emba*, 9(2), 476–485.
- Supardi, S., Jumawan, J., & Andrian, A. (2022). Menentukan Kepuasan Peserta Pelatihan Keselamatan Pertambangan Menggunakan Service Quality Model Dan Importance Performance Analysis.
[Https://Kelembentuk.Kemnaker.Go.Id](https://kelembentuk.kemnaker.go.id)

- Syavila, A., & Utomo, N. (2023). *Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima Di Stasiun Gubeng Pada Saat Penerapan New Normal*. <https://doi.org/10.25139/Jprs.V6i1.5004>
- Tri Amanda, Y., Saputra, A., Pamungkas, I., & Kusuma, I. (2021). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Pada Pt. Pln (Persero) Area Meulaboh*. www.jurnal.utu.ac.id/jo optimalisasi
- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Quality Function Deployment (Qfd). *Jurnal Intech Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 5(2), 43–50. <https://doi.org/10.30656/Intech.V5i2.1675>
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus :Jne Jhoni Anwar Kota Padang)*.
- Zahra, P., & Hanifa, F. H. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021 Service Quality Analysis Using Importance Performance Analysis Method (Ipa) Study In Plasa Telkom Putri Hijau Medan Visitors Years 2021*.