

DAFTAR PUSTAKA

- Aklimawati, L., & Hartatri, D.F.S. (2019). Assessment of Service Quality Using Weighted Servperf Approach: a Case Study on the Coffee Cupping Training at Indonesian Coffee and Cocoa Research Institute. *Journal of applied Industrial Engineering*, 35(1), 70-84.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode IPA dan KANO*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Azzochrah, N.A., Muslihin, M.A., & Al'amri, S.S. (2022). IPA and CSI Methods in Measuring the Quality of Bank Services: Empirical Evidence from Bank Muamalat Manado Branch Office. *International Journal on Dynamics Economic, Social Sciences and Agribusiness*, 3(1), 1-24.
- Balaka, M.Y. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Dewi, S.K. (2020). Pengukuran Kualitas Layanan pada Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Persepsi Pelanggan dengan Metode Servperf dan IPA. *Jurnal Teknologi dan Rekayasa*, 1(6), 45-52.
- Fatati., & Oknidawati, L. (2021). Evaluation Service Quality in Processed Food Importation Certification: a Combination of Servperf and Importance-Performance Analysis. *Journal of International Conference Proceedings*, 4(2), 52-59.
- Fatihudin, D., & Anang, F. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: Deepublish.
- Fauziah, R., Yati, R., & Bobby, H.S. (2019). Integrating E-Servqual and Kano Model to Improve Adorable Projects Website Service Quality. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 3(2), 98-106.
- Firmansyah, F., & Rudy, H. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Duta Media.
- Gunawan, M.S., Febriyanti, D.E., & Primadasa, R. (2021). Measuring the Quality of Higher Education Services During the Covid-19 Pandemic: a Case Study of Universitas Muria Kudus. *Journal of Industrial Engineering and Technology*, 1(2), 17-26.
- Handayani, R., & Sudarwati, W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Cahaya Eletronik Menggunakan Metode Service Performance. *Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 9(2), 155-164.
- Hardani., Andriani, H., & Ustiawaty, J. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hodovic, V.B., Kalajdzic, M.A., & Banda, A. (2019). IPA dan Servperf Quality Conceptualisations and Their Role in Hotel Services Satisfaction. *International Journal Management*, 25(1), 1-17.
- Immanuel, G.A., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, 3(2), 181-190.

- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Islami, M.C., Sari, R.N., & Nugraha, I. (2023). Assessment of Motor Vehicle Repair Shop Service Quality Perception Using the Servperf Model and Lean Service. *Journal of Applied Industrial Engineering*, 6(1), 7-11.
- Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi*, 20(2), 79-90.
- Kirom, B. (2020). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Maulana, R., Syafrinal, I., & Subagio, R.T. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Menggunakan Metode Service Performance (Studi Kasus: Taman Air Gua Sunyaragi). *Jurnal Digital of Information Technology*, 12(1), 44-53.
- Mudjanarko, S.W., Sulastrri, D., & Atik, W. (2020). *Metode IPA Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Mulyawan, R. (2018). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: UNPAD Press.
- Nidisha, P.K., & Sarangapani, R. (2019). Evaluating the Service Performance of Library Using Servperf: a Case Study of CHMK Library, University of Calicut. *Journal of Applied Industrial Engineering*, 23(2), 39-48.
- Putri, R.O., & Martha, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dengan Metode Serveprf dan IPA. *Jurnal Nusantara of Engineering*, 8(1), 103-110.
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Kalimantan Timur: Mulawarman University Press.
- Ramadhan, A., & Razali. (2022). Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen. *Jurnal Nusantara of Engineering*, 5(2), 66-71.
- Sa'adah, L. (2021). *Statistik Inferensial*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Seftylia, C., & Cholil, W. (2022). Application of the Customers Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods to Measure Reader Satisfaction with the Quality of Website Services Indodaily.co. *Budapest International Research and Critics Journal*, 5(3), 24525-24536.
- Sirajudin., Sari, C.A., & Hasanuddin. (2020). Mengukur Tingkat Kepuasan Karyawan pada Perusahaan Reparasi Mesin Industri dengan Menggunakan Metode IPA. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 16(1), 113-121.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Sunayana., & Aslam, A. (2019). Evaluating Expatriates Importance for Supporting Activities Using Importance Performance Analysis. *The Research Journal of Social Sciences*, 10(6), 487-498.

- Widodo, T., & Nugroho, A.J. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Prameks di Stasiun Klaten. *Jurnal Teknik Industri*, 10(2), 73-85.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks Jakarta.
- Windyaningrum, T.L., & Indrawati, C.D. (2023). Integrasi Metode Service Performance (SERVPERF), Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Penentuan Prioritas Pengembangan Lembaga Pendidikan Nonformal. *Jurnal Sains dan Terapan*, 2(1), 112-121.