

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. D. Yanti and A. Wulandari, "Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Rwfood Kota Batam Tahun 2022," *e-Proceeding Appl. Sci.*, vol. 8, no. 5, p. 457, 2022.
- [2] N. A. Wulantari and T. Sutabri, "Analisis Kualitas Pelayanan E-Government Pembuatan E-KTP dan E-KK Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam," *J. JUPITER*, vol. 15(3), pp. 919–928, 2023.
- [3] D. Fatihudin and A. Firmansyah, "Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)," 2019, *Deepublish, Sleman*.
- [4] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019.
- [5] V. A. Zeithaml and M. J. Bitner, *Service Marketing*. New York: The McGraw Hill Companies, Inc, 2008.
- [6] C. Lovelock and J. Wirtz, *Service Marketing: People, Technology, and Strategy*. Upper Saddle River, New Jersey, USA: Pearson, 2011.
- [7] D. Gilbert, *Retailing Marketing Management*. England: Edinburgh Gate: Pearson Educated Limited, 2003.
- [8] C. Mutiawati, F. S. Mita, R. Anggraini, and Azmeri, "Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya," 2019, *Deepublish, Yogyakarta*.
- [9] D. Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Sleman: Deepublish, 2021.
- [10] L. Sulivyo, Togar, K. Fadli, H. Bedasari, and Haryati, *Manajemen Pelayanan Publik 4.0*. Yogyakarta: Deepublish, 2022.
- [11] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, pp. 12–37, 1998.
- [12] L. L. Berry and A. Parasuraman, "Listening to the Customer:The Concept of A Service Quality Information System," *Sloan Manage. Rev.*, 1997.
- [13] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality, dan Satifaction*, Edisi Ket. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- [14] P. T. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall, 2012.
- [15] J. M. Juran, *Total Quality Management: A Practical Guide*. Connecticut: Juran Institute, Inc, 1992.

- [16] M. R. Solomon, *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall, 2011.
- [17] F. J. Engel, R. D. Blackwell, and P. W. Miniard, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Bina rupa Aksara, 2010.
- [18] C. D. Shakila and K. D. M. E. Handayani, "Analisis Preferensi Pengguna terhadap Penggunaan Bus City Tour Jakarta Pasca Pandemi Covid-19 dengan Metode IPA," *J. Tek. ITS (SINTA 4, IF 1.1815)*, vol. 10, no. 2, pp. E327–E332, 2021.
- [19] E. Surbakti, H. H. Azwir, and A. Taslim, "Application of fuzzy logic and importance performance analysis in assessing organizational agility of PT. IF Heavy Equipment Distributor," in *8th Widyatama International Seminar on Sustainability (WISS)*, 2022.
- [20] I. Masudin, Y. K. P. Hanifah, S. K. Dewi, D. P. Restuputri, and D. I. Handayani, "Customer Perception of Logistics Service Quality Using SIPA and Modified Kano: Case Study of Indonesian E-Commerce," *Logistics*, vol. 6, no. 3, p. 51, 2022.
- [21] N. K. Dewi and A. V. Widyastuti, "Distribution Service Employee Analysis PT. X Using Service Quality And Importance Performance Analysis (IPA) Methods Analisa Karyawan Layanan Distribusi PT. X Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 3, no. 6, pp. 4089–4097, 2022.
- [22] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," *J. Digit Digit. Inf. Technol.*, vol. 9, no. 2, pp. 167–177, 2019.
- [23] I. Heidari, A. T. Eshlaghy, and S. M. S. Hoseini, "Sustainable transportation: Definitions, dimensions, and indicators – Case study of importance-performance analysis for the city of Tehran," *Heliyon*, vol. 9, no. 10, pp. 2–17, 2023.
- [24] V. W. Sujarweni and P. Endrayanto, *Statistika untuk penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- [25] S. Nurhasanah and R. Vikaliani, *Statistika sosial*. Jakarta: Salemba Humanika, 2021.
- [26] A. Asra and Rudiansyah, *Statistika Terapan : untuk membuat kebijakan dan pengambilan keputusan*. Jakarta: In Media, 2013.
- [27] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D," 2019, *Alfabeta, Bandung*.
- [28] H. Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- [29] S. Arikunto, *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*.

Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2017.

- [30] I. Bagea and A. Bakar, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Campuran R&D*. Pasaman: CV. Azka Pustaka, 2023.
- [31] R. G. Sudarmanto, *Statistik Terapan Berbasis Komputer*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013.
- [32] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-Performance Analysis," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 1977.
- [33] P. S. Lijan and S. Sartono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers, 2023.
- [34] E. L. Amalia and D. W. Wibowo, "Rancang Bangun Chatbot Untuk Meningkatkan Performa Bisnis," *J. Ilm. Teknol. Inf. Asia*, vol. 13, no. 2, pp. 137–142, 2019.
- [35] K. Agung, R. Rosalinda, S. Wismanoro, and J. Hutasoit, "Optimalisasi Layanan Bengkel Melalui Metode PDCA: Studi Kasus Peningkatan Efisiensi Super Cepat Service di PT ABC Sunter," *Akad. J. Mhs. Ekon. Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 736–745, 2024.
- [36] V. L. Sampe and M. I. Fauzi, "Standar Operasional Prosedur (Sop) Pada Unit Hr&Ga Pt Bosowa Propertindo Makassar," *Admit J. Adm. Terap.*, vol. 1, no. 1, pp. 59–71, 2023.
- [37] R. Gustiana, T. Hidayat, and A. Fauzi, "Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia)," *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 6, pp. 657–666, 2022.
- [38] M. Y. Siregar, "Analisis Pengaruh Ikatan Emosi dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Wisatawan Di Wisata Pulau Poncan Gadang, Kabupaten Tapanuli Tengah-Sumatera Utara," *TOBA J. Tour. Hosp. Destin.*, vol. 1, no. 3, pp. 142–147, 2022.
- [39] S. N. Izzah, W. K. Maulidi, and N. E. Lestari, "PENERAPAN PRINSIP KEPENTINGAN UMUM DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA: MEWUJUDKAN LAYANAN PUBLIK YANG BERKEADILAN DAN BERKELANJUTAN," *Didakt. J. Ilm. PGSD STKIP Subang*, vol. 9, no. 5, pp. 2666–2680, 2023.
- [40] R. Islachiyana, A. Zunaidi, D. A. Puspitasari, and D. Mahmudi, "Strategi Pengendalian Biaya Produksi: Analisis Perlakuan Akuntansi Produk Cacat di Usaha Kerajinan Terbang Bani Syafi'i," *Proc. Islam. Econ. Business, Philanthr.*, vol. 2, no. 1, pp. 99–118, 2023.
- [41] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. L. Berry, *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster, 1990.
- [42] D. Situmorang, "Solusi untuk meningkatkan kualitas layanan dimensi Assurance (Jaminan) yaitu menerapkan protokol keamanan yang ketat,

menjamin penggunaan suku cadang asli melalui kerjasama dengan pemasok resmi dan transparansi, serta mengembangkan program edukasi komprehensif,” *J. Kualitas Pelayanan*, vol. 5, no. 2, pp. 123–145, 2018.

- [43] A. Wibowo, “Pelatihan rutin mengenai etika berpakaian dan standar penampilan, serta jadwal pembersihan rutin dan prosedur kebersihan yang ketat untuk seluruh fasilitas,” *J. Manaj. Pelayanan*, vol. 6, no. 1, pp. 89–105, 2018.
- [44] D. S. Kuncoro and D. Retnowati, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS),” *JISO J. Ind. Syst. Optim.*, vol. 6, no. 1, pp. 69–75, 2023.
- [45] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.
- [46] B. Saputra and D. Savitri, “Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna,” *MATHunesa J. Ilm. Mat.*, vol. 8, no. 3, pp. 239–253, 2020.
- [47] I. K. Anaam, T. Hidayat, R. Y. Pranata, H. Abdillah, and A. Y. W. Putra, “Pengaruh trend otomasi dalam dunia manufaktur dan industri,” in *Vocational Education National Seminar (VENS)*, 2022.
- [48] A. Nurwahidah and A. T. Juwita, “IDENTIFIKASI KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA DI INCOMING TERMINAL KARGO PADA PT. ABC CABANG MAKASSAR,” in *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri (SNTI)*, 2023, pp. 114–120.
- [49] F. Tjiptono, *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi, 2022.
- [50] M. Mahmud, “Pengaruh Jaminan Layanan, Brand Image, Harga, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Dalam E-Commerce Shopee,” *J. Mirai Manag.*, vol. 8, no. 1, pp. 186–189, 2023.
- [51] R. Rickieno, “Menjadi Karyawan Idaman dalam 4 Minggu,” *Jakarta: Penerbit Mutiara Benua*, 2008.
- [52] M. R. Fahreza and A. A. Putra, “CRM DI ERA MEDIA SOSIAL: MEMANFAATKAN PLATFORM SOSIAL UNTUK MENINGKATKAN INTERAKSI PELANGGAN,” *Musytari Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekon.*, vol. 6, no. 1, pp. 61–70, 2024.
- [53] T. A. Shimp and J. C. Andrews, “Integrated marketing communications,” *Ohio South-Western, Cengage Learn.*, 2013.
- [54] Y. Yolanda, “Hubungan Kapasitas Mesin Dan Tahun Pembuatan Serta Perawatan Kendaraan Bermotor Dengan Emisi Gas Buang Kendaraan Bermotor Di Kota Medan Tahun 2012,” *PS Kesehat. Masy. USU. Medan*,

2012.

- [55] N. Hidayat, A. Rifandi, M. Y. Setiawan, and W. Afnison, “Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Pemuda Putus Sekolah Melalui Pelatihan Perawatan Berkala Sepeda Motor,” *INVOTEK J. Inov. Vokasional Dan Teknol.*, vol. 18, no. 2, pp. 83–90, 2018.
- [56] M. Farhan and S. Surono, “Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menginap dan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Gran Melia Jakarta,” *ULIL ALBAB J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 2, no. 10, pp. 4594–4611, 2023.
- [57] E. J. S. Veithzal Rivai Zainal, “Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan,” 2011.