

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Badan Pusat Statistik, "Jumlah Kendaraan Bermotor," *Retrieved September 28, 2021, 2021*. <https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/jumlah-kendaraan-bermotor.html>
- [2] Kompas, "Penjualan Mitsubishi Melesat 90 Persen pada 2021," *Retrieved January 15, 2022, 2022*.
<https://amp.kompas.com/otomotif/read/2022/01/15/084200115/penjualan-mitsubishi-melesat-90-persen-pada-2021>
- [3] K. L. Kotler, P., & Keller, *Marketing Management*, 15th ed. London: London. Pearson Global Edition, 2016.
- [4] Lusiah, *Loyalitas Pelanggan Jasa*, 1st ed. Yogyakarta: Yogyakarta. Deepublish, 2018.
- [5] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 1st ed. Yogyakarta: Yogyakarta. ANDI, 2014.
- [6] N. Julius, Y., & Limakrisna, *Manajemen Pemasaran Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, 1st ed. Yogyakarta: Yogyakarta. Deepublish, 2016.
- [7] S. A. Mardo, "Manajemen Pemasaran Jasa," 1st ed., Yogyakarta: Yogyakarta. Deepublish, 2016, pp. 17–30.
- [8] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 4th ed. Jakarta: Jakarta. Rineka Cipta, 2011.
- [9] H. A. Wibowo, *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Yogyakarta. Parama Publishing, 2017.
- [10] Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE. Yogyakarta, 2016.
- [11] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD dan Kano)*. Jakarta: INDEKS. Jakarta, 2018.
- [12] G. Tjiptono, F., & Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Yogyakarta. ANDI, 2005.
- [13] M. F. Fadhillah, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value Di PT Capsugel Indonesia," *IKRA-ITH Ekonomika*. Vol.4.,No.3., 2021.
- [14] D. Indrajaya, "Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery," *IKRA-ITH Teknologi*. Vol.2.,No.3., 2018.

- [15] D. Rahman, M., Rachman, T., Wahyuningsih, "Model Integrasi Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Penentuan Prioritas Perbaikan Pelayanan Administrasi di Perguruan Tinggi," *Jurnal Inovasi Vol.14.,No.2*, 2018.
- [16] M. Sudarma, "Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan dengan Pendekatan Servqual dan IPA," *Ilmiah Teknologi Elektro. Vol.20.,No.2.*, 2021.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Bandung. Alfabeta, 2019.
- [18] Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 1st ed. Jakarta: Jakarta. Kencana., 2018.