

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Odyk Akbar Nagara, & Andrean Emaputra. (2022). 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(2714–8882).
- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 5(2), 1570–1574. <https://doi.org/10.31539/costing.v5i2.3764>
- Amalia, F. R., Wati, M., & Puspitasari, N. (2021). Sistem Monitoring Anggaran Kegiatan Organisasi Kemahasiswaan. *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi (JURTI)*, 5(1), 39. <https://doi.org/10.30872/jurti.v5i1.5865>
- Amel, A. F. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Ovo. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(2), 201–223. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.011.2.01>
- Anindya, A. P., & Iva Mindhayani. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*. 3, 150–155. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>
- Arghisa, D., Afriani, S., & Rahman, A. (2021). An Analysis of Service Quality Towards Customer Satisfaction Using Importance Performance Analysis

- (IPA) Method. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 2(4), 427–434. <https://doi.org/10.53697/emak.v2i4.188>
- Aulia, F., Dwianggraeni, P. R., & Ishak, A. R. (2023). Peran Organisasi Mahasiswa dalam Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal yang Efektif. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 3(2), 141–150. <https://doi.org/10.20885/cantrik.vol3.iss2.art5>
- Ernawati, Wardana, M., & Wibowo, H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Juminten*, 1(1), 67–75. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.16>
- Fahmi, Z., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Non PNS dengan Customer Satisfaction Index Framework. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(4), 352–360. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v2i4.325>
- Fanani, Z., Puspitasari, N. B., Susanty, A., Andini, A. R., & Rumita, R. (2020). Analisis Logistic Service Quality untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman JNE Express. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(2), 73–81.
- Fatimah, F., & Zakaria, M. (2021). Analisis Tingkat Kinerja Pdam Tirta Mon Pase Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis. *Journal of Industrial Engineering and Operation Management*, 4(1), 10–16. <https://doi.org/10.31602/jieom.v4i1.5334>
- Firmansyah, G., Kristiadi, L. A., Ilmi, M. I., & Sahroni, T. R. (2023). Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction with Full Time Equivalent, Customer Satisfaction Index, and Importance Performance Matrix in the Time Care Service Center Section. *E3S Web of Conferences*, 426. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202342602070>
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. *Jurnal Keperawatan*

Dan Fisioterapi (Jkf), 3(1), 58–64.

- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67–75. url: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>
- Kumala Dewi, N., Widyastuti, A. V., Bisnis Internasional, D., Id, A., & Com, A. (2022). Analisa Karyawan Layanan Distribusi PT. X Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 4089–4097. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Kurnia Natalius, A., Budiman, R., & Wijayanto, D. (2021). *Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Zone Of Tolerance (ZOT) Pada Layanan Indihome Di Kota Pontianak*. 6.
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Diseminasi FTI*, 2, 1–10. <https://e proceeding.itenas.ac.id/index.php/fti/article/view/1028>
- Kurniawan, R., & Prananda Putra, D. (2022). Perancangan User Interface Sistem Kredit Aktivitas Mahasiswa STMIK “AMIKBANDUNG” Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD). *Journal of Information Technology*, 4(1), 23–30. <https://doi.org/10.47292/joint.v4i1.77>
- Lestari, A. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif Dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Implementasi Rencana Strategik Pada Madrasah Aliyah Di Kabupaten Sukabumi Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 13(1), 66–90. <https://doi.org/10.17509/jap.v23i1.5580>
- Maulana, D. A., Sardin, S., & Fadjiria, N. (2023). Pengaruh Aktivitas Mahasiswa Dalam Organisasi Kemahasiswaan Terhadap Tingkat Keterampilan Sosial

Mahasiswa FPIPS UPI. *Jurnal Sosialisasi: Jurnal Hasil Pemikiran, Penelitian Dan Pengembangan Keilmuan Sosiologi Pendidikan*, 1(1), 175. <https://doi.org/10.26858/sosialisasi.v1i1.42744>

Miftahul Janna, N. (2021). *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS*. 18210047.

Praseptiawan, M., Gultom, M. O. N., & Untoro, M. C. (2022). The Evaluation of E-Commerce Using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(1), 60–65. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i1.1167>

Pratama, H. E., & Sulistiani, H. (2021). *Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index Pada Penjualan Parfume (Study Kasus: Parfume Corner BDL)*. 2(4), 29–36.

Reza Nugraha, A., M.Dzikron, & Iyan Bachtiar. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9–16. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830>

Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>

Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>

Setia Amalia Indira, Risanti Clariza, Hadi Winata Rivaldo, & Kurniawan Helmy. (2022). Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-GovQual

dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Information System & Artificial Intelligence*, 2(6), 118–124. <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>

Shyafary, D., & Soeprapto, E. F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Jurusan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Desain Polnes Dengan Metode Servqual. *Juminten*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.33005/juminten.v3i1.342>

Sianturi, R. D. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Kemahasiswaan di STMIK Budi Darma. *Journal of Business and Economics Research*, 1(2), 58.

Slamet, M., & Sulistiyowati, W. (2022). Customer Satisfaction Analysis By Integrating Service Quality (Servqual) Methods And Importance Performance Analysis. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 16, 1–15. <https://doi.org/10.21070/ijler.v15i0.763>

Sulianta, F. (2024). *Diagram Fishbone : Alat Analisis Penyebab Masalah untuk Pengembangan Bisnis Kafe dan Profesi Konsultan*. October.

Syahputra, I., Ismiyah, E., & Rizqi, A. (2023). Analysis of Service Quality with Servqual Method and Importance Performance Analysis in PT. XYZ. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 6(4), 1129–1135. <https://doi.org/10.31004/jutin.v6i4.20106>

Syahputra, R. P., Hardiartama, R., Kristana, B. P., & Wulansari, A. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(2), 228–236. <https://doi.org/10.33365/jatika.v4i2.2630>

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. *JUSTER : Jurnal Sains Dan Terapan*, 2(1), 112–121. <https://doi.org/10.57218/juster.v2i1.522>

Yaqin, A. A., & Pusakaningwati, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Cv. Nugraha Cipta Raharja. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(1), 123–136.