

## DAFTAR PUSTAKA

- Affiudin, F., & Sulistyawati, L. (2019). *ANALISA PENINGKATAN KUALITAS PADA PELAYANAN JASA PT . SUCOFINDO ANALYTICAL LABORATORIUM SURABAYA DENGAN ( IPA ) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE ( PGCV )*. 10(2), 238–251.
- Ariana, D. (2018). *BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ( IPA ) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE INDEX ( PGCV ) ( STUDI KASUS PADA RSKIA SADEWA YOGYAKARTA )*. (April), 26–28.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Fitria. (2013). 濟無No Title No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Haksever. (2000). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Kotler. (1997). *Mahasiswa Prodi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Borobudur, Jakarta Dosen Fakultas Teknik Universitas Borobudur, Jakarta Dosen Fakultas Teknik Universitas Borobudur, Jakarta* 15. 476.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(03), 54–63. Retrieved from <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jtm-unesa/article/view/11298/10727>
- Putri, R. O., & Martha, S. (2019). *Analisis kualitas pelayanan akademik dengan metode servperf dan ipa*. 08(1), 103–110.
- Rahmah, N. F. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL GLOBAL MOTOR CENTER YOGYAKARTA. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 01, 1–7. Retrieved from <http://www.albayan.ae>
- Saputra, A. (2019). *Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan*

- subbag pendidikan fakultas Teknik universitas XYZ. 3(2), 57–62.*
- Siregar, S. F. (2006). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Index Potential Gain Customer Value ( PgcV ) Di Pt Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 7, 40–47.
- Sugijanto, & Surabagiarta, I. K. (2016). Analisis Tingkat Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano dan Importance Performance Analysis (IPA). *Majalah Ekonomi*, XXI(1), 61–77.
- Sugiyono. (2011). *Penentuan Sampel* (p. 87). p. 87.
- Sukwadi, R. (2014). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan TransJakarta dengan Menggunakan Metode IPA-PGCV. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 5(2), 64–69.
- Sununindyo Kumoro. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (Studi Kasus Pada Klinik Kecantikan NaavaGreen Kotabaru Yogyakarta). *Jurnal Teknologi Industri*, 2(1), 1–88.
- Supranto. (2001). *Tingkat Kesesuaian Pada Metode Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Syarif, A. (2019). The Measurement of Customer Satisfaction Index with Method of Importance-Performance and Gap Analysis. *Global Review of Islamic Economics and Business*, 7(2), 057. <https://doi.org/10.14421/grieb.2019.072-01>
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 339–344.
- Wicaksono, B., Setyanto, N. W., & Oktaviany, O. (2003). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE ( PGCV ) DAN ENTROPY ( Studi Kasus : Rumah Sakit Mardi Waluyo Kota Blitar ) CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS ON HEALTHCARE

*SERVICE WITH POTENTIAL*. 637–647.

Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>

Yola, M., & Budianto, D. (2013). *PELAYANAN DAN HARGA PRODUK PADA SUPERMARKET DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ( IPA )*. 301–309.

Zakaria, R., & Fahma, F. (2007). *Peningkatan Pelayanan Jasa dengan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Quality Function Deployment*. 6(2), 81–86.

