

DAFTAR PUSTAKA

- Anuraga, R. (2012). Analisis *Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Jaya Abadi, Jl. Mataram No. 603 di Semarang) Skripsi. *Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Arif Fadhillah, M. (2012). Analisis Kinerja Perusahaan Dilihat dari Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Kontraktor Telekomunikasi dengan Menggunakan Pendekatan Metode B2B Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *UI: Skripsi*.
- Dewanto, A. M., & Nurhayati, S. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Sikap Etis Dan Prestasi Mahasiswa Akuntansi (Studi Pada Perguruan Tinggi Di Kota Pekalongan). *Pena Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 23(1).
- Hermanto, A. W. (2008). Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2013). Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *JURNAL POROS TEKNIK MESIN UNSRAT*, 2(1).
- Khaliq, R. (2019). *Importance Performance Analysis* Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(34), 47–64.
- Mahanani, S., & Kamal, M. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat). Universitas Diponegoro.
- Muhdtadiansyah, D. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan dengan Metode *Service Quality* dan Pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA)(Studi Kasus: Kedai Ngacapruk, Yogyakarta).

- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 4(2).
- Rino, M. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Saputra, A., & Sofiyannurriyanti, S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi dengan Metode Servqual dan Data Envelopment Analysis (DEA) di Kota Meulaboh. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 23(1), 82–96.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64.
- Sudrajad, J. S., & Andayani, N. R. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di PT Ramajaya Copier. *Journal of Applied Business Administration*, 3(1), 119–131.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*. Edisi kedua. Andy Offset, Yogyakarta.
- Widyawati, W. (2018). *Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus Pt Pos Indonesia (Persero) Magetan)*. University of Muhammadiyah Malang.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). 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.