

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2006) "Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF," *Marketing Intelligence and Planning*, 24(1), hal. 31–47.
- Andry, J. F., Christianto, K. dan Wilujeng, F. R. (2019) "Using Webqual 4 . 0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website," *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), hal. 23–31.
- Cohen, L. *et al.* (2007) *Research Methods in Education*. Sixth. London: Routledge.
- Delima, M. dan Puspitasari, D. (2017) "Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Cs Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance-Performance Analysis (Ipa)," *Industrial Engineering Online Journal*, 2(6).
- Dewanti, G. K. dan Hermanto, H. (2017) "Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Bengkel Motor ' Abc ' Menggunakan Konsep Servis Quality Dan Importance-Performance Analysis," *Journal Industrial Manufacturing*, 10(2), hal. 124–131.
- Djunaidi, M., Setiawan, E. dan Hariyanto, T. (2006) "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan," *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), hal. 139–146.
- Erika, E. dan Muhlisoh, S. (2019) "Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality," *Sainstech: Jurnal Penelitian dan Pengkajian Sains dan Teknologi*, 29(1), hal. 31–38.
- Hamza, V. K. dan Zakkariya, K. A. (2014) "A study on the dimensions of customer expectations and their relationship with cognitive dissonance," *Journal of Management*, 8(1), hal. 1.
- Harto, B. (2015) "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Servqual dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Bengkel Resmi Bajaj Padang)," *Jurnal TEKNOIF*, 3(Vol.3 No.1), hal. 20–30.
- Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016) "Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng," *Jurnal Mirai Management*, 1(2), hal. 426–445.
- Horax, M. *et al.* (2017) "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual)," *Metris*, 18, hal. 65–74.
- Jr, C. W. L., Jr, J. F. H. dan McDaniel, C. (2001) *Pemasaran*. Buku 1. Diedit oleh D. Octarevia. Jakarta: PT Salemba Emban Patria.
- Kundu, G. K. (2016) "Quality in higher education from different perspectives: A literature review," *International Journal for Quality Research*, 11(1), hal. 17–34.

- Kuntari, B. D., Kumadji, S. dan Hidayat, K. (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk - Daihatsu Malang),” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol., 36(1), hal. 196–202.
- Lovelock, C., Wirtz, J. dan Mussry, J. (2010) *Pemasaran Jasa*. 7 ed. Diedit oleh N. I. Sallama. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Meybodi, A. R. (2012) “Measuring Service Quality Using Servqual Model : a Case Study of Brokerage Offices in Iran,” *International Journal for Quality research*, 6(1), hal. 55–61.
- Ningsih, R. N. dan Riandadari, D. (2019) “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Servis Berkala Berbasis Metode Fuzzy Servqual di Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya,” *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin*, 08, hal. 58–67.
- Nugraha, R., Ambar, H. dan Adianto, H. (2014) “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel ‘X’ Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang),” *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3), hal. 221–231.
- Pandey, P. D. dan Pandey, M. M. P. (2015) *Research Methodology: Tools and Techniques*, Bridge Center. Buzau: Bridge Center.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L. (1988) “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, 64(1), hal. 12–40.
- Purnomo, W. dan 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), hal. 54–63.
- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H. dan Kusumawardhani, L. (2010) “Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model KANO,” *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(3), hal. 185–198.
- Putra, E. Y. K. (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Nasmoco Bengawan Motor dengan Metode ServQual,” *Naskah Publikasi*, hal. 1–14.
- R. Neneng Khoirunnisa, Kusmaningrum, F. H. M. (2015) “Penjadwalan Perawatan Pencegahan Komponen Kopling Dan Rem Pada Mobil Pancar Di Dinas Pencegahan Dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung,” *Teknik Industri Itenas*, 03(01), hal. 212–223.

- Rabiqy, Y. (2019) “Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel Di Banda Aceh,” *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 1(1), hal. 53–63.
- Raharjo, H. M. dan Azwir, H. H. (2017) “A Combination of Importance and Performance Analysis and Potential Gain in Customer Value for Determining Service Attributes Priority Level for PT . X,” *Journal of Industrial Engineering, Scientific Journal on Research and Application of Industrial System*, 2(1), hal. 1–9.
- Saputra F., B. D., Ardianti, F. dan Permana A., O. S. (2014) “Tinjauan Tentang Keberadaan Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) di Industri Otomotif Indonesia,” *Privat Law*, 03, hal. 78–85.
- Setiawan, F., Chrismianto, D. dan Sisworo, S. J. (2015) “Perancangan Aplikasi Service Quality (Servqual) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Galangan pada Pekerjaan Reparasi Kapal,” *Jurnal Teknik Perkapalan*, 3(1), hal. 18–27.
- Simanjuntak, A., Iqbal, M. dan Alfisyahr, R. (2018) “Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian,” *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(55), hal. 110–117.
- Stranjancevic, A. (2015) “Customer Satisfaction As an Indicator of Service Quality in Tourism and Hospitality,” *International Journal for Quality Research*, 9(4), hal. 689–704.
- Subakti, A. G., Tenironama, D. dan Yuniarso, A. (2018) “Analisis Persepsi Konsumen,” *Tourism and Hospitality Essentials (THE)*, 8(1), hal. 31–38.
- Subarjo (2018) “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Perbankan,” *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), hal. 1689–1699.
- Subianto, T. (2007) “Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian,” *Ekonomi Modernisasi*, 3(3), hal. 165–182.
- Suhendra, A. dan Prasetyanto, D. W. I. (2016) “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis,” *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), hal. 1–12.
- Sutriyono, S. (2016) “Uji Validitas dan Reliabilitas Kuiser Kepuasan Konsumen Pengujian Sampel Laboratorium Terpadu Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,” *Integrated Lab Journal*, 4(1), hal. 103–108.
- Tahendrika, A. (2015) “Analisis Kualitas Layanan Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Suzuki Pada Bengkel PT Sinar Galesong Pratama Makassar,” *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 1(3), hal. 85–99.
- Triwibowo, S., Rukmi, H. S. dan Harsono, A. (2014) “Usulan Peningkatan Kualitas

- Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL),” *Jurnal Online Itenas Bandung*, 02(02), hal. 13–23.
- Tzeng, G.-H. dan Chang, H.-F. (2011) “Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry,” *J. Technol. Manag. Innov*, 6(3), hal. 106–115.
- Utami, R. dan Atmojo, S. (2017) “Implementasi Metode Importance-Performance Matrix Untuk Evaluasi Dan Peningkatan Pelayanan Perusahaan Jasa Care Cleaners,” *Kinetik*, 2(3), hal. 235–242.
- Wahyudi, R. (2017) “Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Pendekatan Konsistensi Internal Kuesioner Pembukaan Program Studi Statistika Fmipa Universitas Bengkulu,” *FMIPA Universitas Bengkulu*, 1, hal. 1–22.
- Wardhani, W., Sumarwan, U. dan Yuliati, L. N. (2016) “Pengaruh Persepsi dan Preferensi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Hunian Green Product,” *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 6(1), hal. 45.
- Wijaya, T. (2019) *Manajemen Kualitas Jasa*. Diedit oleh B. Sarwiji. Jakarta: PT Indeks.
- Winarno, H. dan 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), hal. 146–160.
- Wong, M. S., Hideki, N. dan George, P. (2011) “The use of importance-performance analysis (IPA) in evaluating Japan’s e-government services,” *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6(2), hal. 17–30.
- Yafie, A., Suharyono, S. dan Abdillah, Y. (2016) “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 35(2), hal. 11–19.
- Zusaifi, A. (2013) “Penerapan Fuzzy Servqual dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Bengkel Mobil CV. Reksa Group,” *Jurnal Matrik*, XIV(1), hal. 49–52.