

DAFTAR PUSTAKA

- Arfan, U. (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko Di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 3(1), 6–13.
- Arifin, S. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 8, 67–78.
- Debasish, S. S., & Dey, S. (2015). Customer Perceptions of Service Quality Towards Luxury Hotels in Odisha Using Servqual Model. *International Journal Of Research in Business Studies and Management*, 2(9), 1–9.
- Herwanto, D., Ikatrinasari, Z. F., Nina, E., & Yuliani, S. (2013). Integration Of Service Quality And Importance Performance Analysis Method In Improving Service Quality At SMK Plus Laboratorium Indonesia, Karawang. *International Journal of Engineering and Applied Sciences*, 2(3), 1–8.
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Servqual dan Importance Performace Analysis (IPA). *Journal of Research and Technologies*, 2(1), 35–43.
- Pijoh, H. N., & Lambey, L. (2016). The Importance Performace Analysis Of Service Quality At Aquarius Car Wash. *Jurnal EMBA*, 4(2), 475–484.
- Ramadhani, Djoko, K., & Maulidah, S. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Pelayanan Pemasok Bunga Potong Krisan, XXV(3).
- Ridlo, R., Rizqy, R., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Journal Of Management*, 2(2).
- Tileng, M. Y., & Latuperissa, R. (2013). Analysis Of Service Quality Using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) In Population Department , Tomohon City. *International Journal of Computer Applications*, 70(19), 23–30.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Optimasi Sistem Industri*, 12(12), 301–309.
- Yudi, S. (2015). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performace Analysis (IPA) Dan Customer Satisfication Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(1), 63–76.
- Yunus, & Budianto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riser Manajemen*, 3(12), 1–20.