

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., & Suyatno, D. F. (2024). *Integrasi Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile*. 05(03), 90–100.
- Arghisa, D. ... 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>
- Awaludin, gani, G. (2024). Penerapan Metode Servqual Dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bank X. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 11(2). <https://doi.org/10.35968/jsi.v11i2.1235>
- Ermawati, C., & Niati, A. (2021). Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pt Bank. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, xx(x), 211–219.
- Ernawati, Wardana MW, W. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Pt. Xyz. *Juminten*, 1(1), 67–75. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.16>
- Fauzi, A. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan di Enggal Nyawiji dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 566. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.23924>
- Haliawan, P., & Setyanto, E. (2024). *Queuing and Servqual Analysis of Consumer Satisfaction in Bekasi City Private Banking Analisis Antrian dan Servqual terhadap Kepuasan Konsumen pada Perbankan Swasta Kota Bekasi*. 3(1), 1–11.
- Idris, M. K. ... Habyba, A. N. (2022). Service quality dan importance performance analysis untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan nasabah bank. *Journal Industrial Servicess*, 7(2), 243. <https://doi.org/10.36055/jiss.v7i2.13828>
- Iryaning Handayani, D. ... Ekayanti Rosyida, E. (2022). Model Integrasi Servqual and Quality Function Deployment untuk Penilaian Kualitas Pelayanan : A Case Study Industri Garment Servqual Integration Model and Quality Function Deployment for Service Quality Assessment: A Case Study of the Garment Industry. *Technology and Agriculture Journal*, 3(1), 97–110. <https://doi.org/10.37638/sinta.3.2.%25p>
- Issue, V. ... Parningotan, S. (2024). *JUTIN : Jurnal Teknik Industri Terintegrasi Analisa kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality (Servqual) dalam meningkatkan kepuasan nasabah (Study kasus : Bank Mandiri)*. 7(4).
- Jonkisz, A. ... Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Jurnal, S., & Sosial, I. (2025). *Metode Servqual dan Model IPA untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Klinik Mata Permata*. 4(2), 352–364. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v4i2.5202>

Liem, A. T. ... Purwadaria, D. D. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-

Servqual. *CogITO Smart Journal*, 6(2), 229–238.

<https://doi.org/10.31154/cogito.v6i2.277.229-238>

Maiyora, G., & Mustikasari, A. (2024). Analisis E-Service Quality Dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking Menggunakan Metode Important Performance Analysis (IPA): Studi Kasus pada Nasabah Bank Kalbar Cabang Sa. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(4), 4033–4053. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.855>

Mandiri, B. ... Cimindi, B. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Konsumen Universitas Sangga Buana , Bandung tingkat kepuasan nasabah di PT . Bank Mandiri (Persero), Tbk . KCP Bandung Cimindi . Penelitian ini banking terhadap kepuasan konsumen . Teknik pengam.* 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.32897/dimmensi.v5i1.3401>

Mardalena, O., & Andryani, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4), 615–633.

Mubarok, I. ... Akbar, P. M. (2024). *MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).* 01(01), 19–28.

Muhri Asriani, Habbe A H, R. Y. (2022). Analisis Perbandingan Stabilitas Bank Syariah dan Bank Konvensional. *Owner*, 7(1), 346–366. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1360>

Mulyana , Olifia Jessica, S. H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Konsultan Bisnis dan Manajemen dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Politeknik Negeri Batam, Batam Centre, Jl. Ahmad Yani, Tlk.*, 9(2), 1– 11.

Paniroi Henry F, D. E. H., & Irsad Muhammad. (2024). *M-banking : Layanan Jasa Bank dalam Mendapatkan Kepuasan Nasabah Pendahuluan Metode.* 02(02), 63–68.

Pranata, Wibowo, A., & Yusuf, M. (2023). ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN SERVICE BLUEPRINT PADA JNE CABANG YOGYAKARTA (Studi Kasus: JNE VIBRO MANDIRI). *Jurnal REKAVASI*, 11(1), 19–26.

Prasetyo, M. J., & Agastya, I. M. A. (2024). *Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Perbankan di Google Play Store menggunakan Algoritma Support Vector Machine Sentiment Analysis of Banking Application Reviews on Google Play Store using Support Vector Machine Algorithm.* 13, 2386–2400.

Puspitasari, P. ... Nailis, W. (2022). Pengaruh Lokasi dan Citra merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jembatan*, 15(1), 23–32.

Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 21(2), 103–112.

<https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113>

- Sari, T. A., & Kadafi, M. (2024). *2024 Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Analisis Kualitas Aplikasi Absensi Pegawai Pusaka Menggunakan Metode Servqual di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang 2024 Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. 2(9), 163–173.
- Siregar, J. A. S., & Handoko, K. (2021). *Jurnal Comasie Jurnal Comasie. Sistem Pakar Untuk Mendeteksi Kerusakan Pompa Utama Elektrik Pemadam Gedung Bertingkat Berbasis Web*, 6(2), 40–51.
[http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejurnal%0AJurnal Comasie](http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejurnal%0AJurnal%0AComasie)
 ISSN (Online) 2715-6265%0APERANCANGAN
- 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>
- Susilowati, H., & Siswanto, S. (2021). *ANALISIS PENGARUH SERVICE DELIVERY DAN DIGITALISASI TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA PT. ISS INDONESIA*. 1(1), 87–98.
- Syahputra, I. ... 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>
- Utomo Galih Sukmo, & Hartatik, N. (2024). Penerapan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Kinerja Terminal Intermoda Joyoboyo Surabaya Jawa Timur. *Journal of Scientech Research and Development*, 6(1), 343–351.
- Wilayah, K., & Metode, V. D. (2024). *Customer service, BPJS Kesehatan, importance-performance analysis*. 14.
- Yanti, M. G. ... Endrawati. (2024). A Study Of Servqual And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index.... *Economics and Digital Business Review A Study Of Servqual And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi), Importance Performance Analysis (Ipa) And Improv. Economics and Digital Business Review, Volume 5 I(1)*, 374–393.
- Agustina, D., & Suyatno, D. F. (2024). *Integrasi Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile*. 05(03), 90–100.
- Arghisa, D. ... 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>
- Awaludin, gani, G. (2024). Penerapan Metode Servqual Dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bank X. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 11(2).
<https://doi.org/10.35968/jsi.v11i2.1235>
- Ermawati, C., & Niati, A. (2021). Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pt Bank. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, xx(x), 211–219.
- Ernawati, Wardana MW, W. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan

- Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Pt. Xyz. *Juminten*, 1(1), 67–75. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.16>
- Fauzi, A. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan di Enggal Nyawiji dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 566. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.23924>
- Haliawan, P., & Setyanto, E. (2024). *Queuing and Servqual Analysis of Consumer Satisfaction in Bekasi City Private Banking Analisis Antrian dan Servqual terhadap Kepuasan Konsumen pada Perbankan Swasta Kota Bekasi*. 3(1), 1–11. 97–110. <https://doi.org/10.37638/sinta.3.2.%25p>
- Issue, V. ... Parningotan, S. (2024). *JUTIN : Jurnal Teknik Industri Terintegrasi Analisa kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality (Servqual) dalam meningkatkan kepuasan nasabah (Study kasus : Bank Mandiri)*. 7(4).
- Jonkisz, A. ... Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Jurnal, S., & Sosial, I. (2025). *Metode Servqual dan Model IPA untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Klinik Mata Permata*. 4(2), 352–364. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v4i2.5202>
- Liem, A. T. ... Purwadaria, D. D. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E- Servqual. *CogITO Smart Journal*, 6(2), 229–238. <https://doi.org/10.31154/cogito.v6i2.277.229-238>
- Maiyora, G., & Mustikasari, A. (2024). Analisis E-Service Quality Dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking Menggunakan Metode Important Performance Analysis (IPA): Studi Kasus pada Nasabah Bank Kalbar Cabang Sa. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(4), 4033–4053. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.855>
- Mandiri, B. ... Cimindi, B. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Konsumen Universitas Sangga Buana , Bandung tingkat kepuasan nasabah di PT . Bank Mandiri (Persero), Tbk . KCP Bandung Cimindi . Penelitian ini banking terhadap kepuasan konsumen . Teknik pengam*. 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.32897/dimmensi.v5i1.3401>
- Mardalena, O., & Andryani, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4), 615–633.
- Mubarok, I. ... Akbar, P. M. (2024). *MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*. 01(01), 19–28.
- Muhri Asriani, Habbe A H, R. Y. (2022). Analisis Perbandingan Stabilitas Bank Syariah dan Bank Konvensional. *Owner*, 7(1), 346–366. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1360>
- Mulyana , Olifia Jessica, S. H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Konsultan

- Bisnis dan Manajemen dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Politeknik Negeri Batam, Batam Centre, Jl. Ahmad Yani, Tlk.*, 9(2), 1–11.
- Paniroi Henry F, D. E. H., & Irsad Muhammad. (2024). *M-banking : Layanan Jasa Bank dalam Mendapatkan Kepuasan Nasabah Pendahuluan Metode*. 02(02), 63–68.
- Pranata, Wibowo, A., & Yusuf, M. (2023). ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN SERVICE BLUEPRINT PADA JNE CABANG YOGYAKARTA (Studi Kasus: JNE VIBRO MANDIRI). *Jurnal REKAVASI*, 11(1), 19–26.
- Prasetyo, M. J., & Agastya, I. M. A. (2024). *Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Perbankan di Google Play Store menggunakan Algoritma Support Vector Machine Sentiment Analysis of Banking Application Reviews on Google Play Store using Support Vector Machine Algorithm*. 13, 2386–2400.
- Puspitasari, P. ... Nailis, W. (2022). Pengaruh Lokasi dan Citra merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jembatan*, 15(1), 23–32.
- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 21(2), 103–112.
<https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113>
- Sari, T. A., & Kadafi, M. (2024). 2024 Madani : *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Analisis Kualitas Aplikasi Absensi Pegawai Pusaka Menggunakan Metode Servqual di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang 2024 Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. 2(9), 163–173.
- Siregar, J. A. S., & Handoko, K. (2021). *Jurnal Comasie Jurnal Comasie. Sistem Pakar Untuk Mendeteksi Kerusakan Pompa Utama Elektrik Pemadam Gedung Bertingkat Berbasis Web*, 6(2), 40–51.
[http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejournal%0AJurnal Comasie ISSN \(Online\) 2715-6265%0APERANCANGAN](http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejournal%0AJurnal%0AComasie%0AISSN%0A2715-6265%0APERANCANGAN)
- 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>
- Susilowati, H., & Siswanto, S. (2021). ANALISIS PENGARUH SERVICE DELIVERY DAN DIGITALISASI TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA PT. ISS INDONESIA. 1(1), 87–98.
- Syahputra, I. ... 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>
- Utomo Galih Sukmo, & Hartatik, N. (2024). Penerapan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Kinerja Terminal Intermoda Joyoboyo Surabaya Jawa Timur. *Journal of Scientech Research and Development*, 6(1), 343–351.

Wilayah, K., & Metode, V. D. (2024). *Customer service, BPJS Kesehatan, importance-performance analysis*. 14.

Yanti, M. G. ... Endrawati. (2024). A Study Of Servqual And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index.... *Economics and Digital Business Review A Study Of Servqual And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi), Importance Performance Analysis (Ipa) And Improv. Economics and Digital Business Review, Volume 5 I(1)*, 374–393.