

DAFTAR RUJUKAN

- Budiono, Agung. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel mobil Suzuki Nusantara jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung. *E-Journal Graduate Unpar Part A : Economics*. Vol. 1, No. 1 (2014).
- Diniaty, Dewi dan Rusnilawati. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat atau Pasien di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value*. *Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*. Vol. 2, No. 1, 2016.
- Heryanto, Resty Avita. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1465-1473.
- Ilyas, Didi Asmadi dan Ayu Rosita. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value Index* (Studi Kasus: Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz Universitas Syiah Kuala). *Proseding Seminar Nasional Teknologi Rekayasa (SNTR) IV Tahun 2017 Politeknik Aceh Selatan* - 02 Desember 2017.
- Kesumawati Nila dan Ichwan Aridanu. 2018. *Statistik Parametrik Penelitian Pendidikan*. Palembang: Noer Fikri.
- Nugraha Rizal, Ambar Harsono dan Hari Adiinto. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil *Matrix Importance-Performance Analysis* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Rekaranca Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. Vol 03 No 01 Januari 2014.
- Nursya'bani Purnama, (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Nusaputra, Naufal, Mochamad Choiri dan L. Tri Wijaya Nata Kusuma. (2014). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel dengan Metode Servqual, IPA, dan Indeks PGVC (Studi Kasus di PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri* Vol. 2 No. 6.
- Maria, Monica dan Mohamad Yusak Anshori. 2013. Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Tahun 6. No. 1, April 2013 .

- Pujotomo, Darminto, Sriyanto dan Dewi Ratna Sari A. (2017). Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bengkel AHASS di Semarang Menggunakan Metode *Competitive Zone of Tolerance Based Importance-Performance Analysis (CZIPA)* (Studi Kasus : Bengkel AHASS Sahabat Sejati dan AHASS Naga Sakti di Semarang). ***Seminar dan Konferensi Nasional IDEC 2017***. Surakarta, 8-9 Mei 2017.
- Purnomo, Wirdha dan Dyah Riandadari. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. ***Jurnal Teknik Mesin (JTM)***. Volume 03 Nomor 03 Tahun 2015, 54-63.
- Remiasa, Marcus dan Yenny Lukman. 2007. Analisis Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Layanan *Coffee Shop Asing* dan *Coffee Shop Lokal*. ***Jurnal Manajemen Perhotelan***, Vol.3, No.2, September 2007: 70-79.
- Saputra, Muhammad Rizqi, Abdul Kohar Mudzakir dan Dian Ayunita NND. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Tempat Pelelangan Ikan dengan Metode Potential Gain Customer Value di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap. ***Jurnal Perikanan Tangkap: Indonesia Journal of Capture Fisheries***. Vol 01 No 01 Tahun 2017.
- Suhendra, Ardi dan Dwi Prasetyanto. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan *Importance-Performance Analysis*. ***Rekaranca Jurnal Online Institut Teknologi Nasional***. Vol 2 No 2 Juni 2016.
- Usman, Awan dan Mahmood Khalid. (2013). *Development of a service quality model for academic libraries*. ***Qualt Quant*** (2013) 47:1093-1103.