

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Tomi. (2019). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Service Sepeda Motor Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Work Sampling*. Palembang : Universitas Bina Darma.
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24.
- Ariffin, A. A. M., Zain, N. M., Menon, B. V., & Aziz, N. A. (2022). The customer satisfaction index model: An empirical study of the private healthcare sector in Malaysia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 9(1), 93-103.
- Daryanto., dan Setyabudi, Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Fauzi, Fitriya., Dencik, Abdul Basyith., dan Asiati, Diah Isnaini. (2019). *Metodologi Penelitian untuk Manajemen dan Akuntansi : Aplikasi SPSS dan EViews untuk Teknik Analisis Data*. Jakarta Selatan : Salemba Empat.
- Gandhy, A., Chang , M., & Rahmi , S. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in the Apiculture-Based Agritourism. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 15(2), 153–165.
- Jeng, C.-R., Snyder, A. T., & Chen, C.-F. (2019). Importance–performance analysis as a strategic tool for tourism marketers:

The case of Taiwan's Destination Image. *Tourism and Hospitality Research*, 19(1), 112–125.

Noor, Fahtira Virdha. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alhawahida Indonesia*. Bengkulu : Institut Agama Islam Negeri (IAIN).

Novitasari, Rizky. (2014). *Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus : Gallery Oleh – Oleh Khas Solo "COKRO")*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah.

Ramdan, Umar Sahrul. (2020). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual – Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang)*. Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Sangadji, Etta Mamang., dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi.

Sapriyanto, Eko. (2019). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Servis Ringan Sepeda Motor Dengan Metode Service Quality*. Palembang : Universitas Bina Darma.

Sanusi, Anwar. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.

- Senjayu, Reka. (2019). *Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*. Palembang : Universitas Bina Darma.
- Sapriyanto, Eko. (2019). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Service Ringan Sepeda Motor Dengan Metode Servqual*. Palembang : Universitas Bina Darma
- Siregar, Syofian. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Kencana
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Syahputra, Arie. (2019). *Menganalisis Kualitas Layanan Bengkel Motor Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*. Palembang : Universitas Bina Darma.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* . Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. (2016). *Service Quality dan Satisfaction Edisi 4* . Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy., dan Diana, Anastasia. (2019). *Kepuasan Pelanggan – Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta : Andi.
- Pakurár, Miklós, Hossam Haddad, János Nagy, József Popp, and Judit Oláh. (2019). "The Service Quality Dimensions that Affect

Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector" *Sustainability* 11, no. 4: 1113.

Usman, Husaini., dan Akbar, R. Purnomo Setiady. (2008). *Pengantar Statistika*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Wibowo, Lili Adi., dan Priansa, Donni Juni. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung : Alfabeta.

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta Barat : PT. Indeks

Yamit, Zulian. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.

Yanti, Novi. (2019). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar*. Banda Aceh : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.