

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarisyi, S., & Andesta, D. (2022). Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19(2), 186–194.
- Angelina, A., Hardiyanti, D. Y., & Lestarini, D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfaction Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, 11(2), 301–308. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i2.56836>
- Budhiana, J., & Wahida, A. Z. (2019). Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *Santika: Jurnal Ilmiah Sains Dan Teknologi*, 9(2), 979–995.
- Daengs, A., Istanti, E., & Kristiawati, I. (2022). Peran Timelimenes Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction, Customer Loyalty Pt. JNE. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 1–7. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i1.71>
- Erika, Rizani, N. C., & Saragih, D. G. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan J & T Express Saribudolok Dengan Metode Servqual. *PRESISI*, 26(1), 44–49.
- Erni, N., Sriwana, I. K., & Yolanda, W. T. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Triz Di Pt. Xyz. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2(2), 92–100. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v2i2.483>
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Sari, R. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality , Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1–10.
- Fauzan, H. A. (2022). *Berharap Besar Pada Wajah Baru Sicepat Ekspres*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20220311/98/1509518/berharap-besar-pada-wajah-baru-sicepat-ekspres>

- Hernikawati, D. (2021). Analisis Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Jumlah Kunjungan pada Situs E-Commerce di Indonesia Menggunakan Uji T Berpasangan. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(2), 191–202. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.4389>
- Howin, R., & Prasetya, W. (2020). Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Menganalisis Kualitas Layanan PT. Bank X berdasarkan Dimensi Servqual. *Jurnal METRIS*, 21(02), 92–102. <https://doi.org/10.25170/metris.v21i02.2493>
- Ikhwana, A., & Nurhamdani. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Service Quality *Jurnal Kalibrasi*, 21(2), 99–106.
- Indrasari, A. (2015). Integrasi Metode Ipa Dan Model Kano Dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 3(1), 45–52. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v3i1.509>
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67–75. url: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>
- Marbun, E. W. F., & Andarini, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SiCepat Ekspres Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Ekspedisi SiCepat Ekspres di Kota Surabaya). *Business Preneur: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 1–11. <https://trends.google.com/trends/>
- Maretiana, R. S., & Abidin, Z. (2022). Pengaruh Harga , Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen*, 14(3), 590–597. <https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/1165%0A> <https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/download/1165/953>
- Nengsih, S. A. F., Lestari, R., & Husna, R. (2016). Integrasi Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Andalas). *Jurnal Matematika*, 5(3), 31–39. <https://doi.org/10.25077/jmu.5.3.31-39.2016>

- Nugraha, A. R., Dzikron, M., & Bachtiar, I. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830>
- Nugraha, R., Ambar, H., & 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), 221–231.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Prasetyo, M. E., & Sulistiyowati, W. (2022). Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode KANO (Pada Jasa Pengiriman Barang PT . XYZ). *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 6(3), 1–9.
- Puspitasari, R. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Cikarang Dry Port Dengan Metode Importance Performance Analysis dan Kano. *Jurnal Penelitian Transportasi Multimoda*, 13(03), 121–134.
- Putra, F. D. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Ritel Pamela Yogyakarta. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 41–46.
- Rahayu, A., Tambunan, W., Pawitra, T. A., & Tosungku, L. O. A. S. (2022). Penentuan prioritas perbaikan layanan pengiriman barang pada industri logistik. *Journal Industrial Servicess*, 7(2), 295–303. <https://doi.org/10.36055/jiss.v7i2.14457>
- Rahmawati, D., Aulawi, H., Kurniawati, R., & Sari, T. F. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 21–32. <https://doi.org/10.14710/jati.18.1.21-32>
- Rizki, M., Try Almi, A., Kusumanto, I., Anwardi, & Silvia. (2021). Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19. *Ejournal.Uin-Suska.Ac.Id*, 18(02), 180–187. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/12710>

- Rohmatiana, W., & Sadiqin, A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shop Kara Project. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial*, 2(1), 62–67.
- Sari, E. N., Zulmi, S., & Bustami. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sicepat Bangkinang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 2(2), 50–57. <https://doi.org/10.31004/innovative.v2i2.5810>
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisa GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.
- Tholhah, M., & Narto. (2023). Integration of Importance Performance Analysis (IPA) Method and KANO Model to Measure Customer Satisfaction Level at Bosque Cafe Bungah Gresik. *Jurnal Rekayasa Sistem & Industri (JRSI)*, 10(02), 62–67. <https://doi.org/10.25124/jrsi.v10i02.586>
- Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(02), 13–23. <https://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/326>
- Wahyudin, N., Masriyatun, & Yusnita, M. (2022). Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(3), 891–899. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.891>
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Yasra, R., Widodo, T. T., & Putra, P. I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis. *Manajemen INDUSTRI KREATIF*, 5(2), 29–38. <https://doi.org/10.36352/jik.v5i2>