

DAFTAR PUSTAKA

- [1] . S., L. O. M. Magribi, and L. O. M. Rachmat, "Evaluasi Kinerja Angkutan Logistik Melalui Bandar Udara Haluoleo Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index," *Sultra Civ. Eng. J.*, 2020, doi: 10.54297/sciej.v1i2.146.
- [2] F. P. Sihotang and R. Oktarina, "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2439.
- [3] A. Prasetyo, H. Sulistio, and A. Wicaksono, "Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Kargo Domestik Di Bandar Udara Juanda Surabaya," *Rekayasa Sipil*, vol. 9, no. 3, pp. 179–190, 2015.
- [4] J. Marbun, "Analisis Kepuasan Pelanggan 3rd Party Terhadap Kualitas Jasa Logistik PT Cipta Krida Bahari (CKB Logistik) Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," vol. 1, no. 1, pp. 274–291, 2020, [Online]. Available: [https://repository.unugha.ac.id/503/1/Analisis Kepuasan Pelanggan 3rd Party Terhadap Kualitas Jasa Logistik PT Cipta Krida Bahari %28 CKB Logistik%29 Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis %28 IPA %29.pdf](https://repository.unugha.ac.id/503/1/Analisis%20Kepuasan%20Pelanggan%203rd%20Party%20Terhadap%20Kualitas%20Jasa%20Logistik%20PT%20Cipta%20Krida%20Bahari%20CKB%20Logistik%29%20Dengan%20Menggunakan%20Metode%20Servqual%20dan%20Importance%20Performance%20Analysis%20IPA%29.pdf)
- [5] E. R. S. Munthe, "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DI PT. KERETA API INDONESIA MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus PT . Kereta Api Indonesia Pada Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta)," 2017.
- [6] D. Darus, "Muhammad Dhio Darus Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang...," vol. vol.3 no.6, pp. 408–420, 2014.
- [7] S. Subekti *et al.*, "Kualitas Tingkat Pelayanan Minimum," vol. 12, no. 5, pp.

185–194, 2012.

- [8] C. Engineering, J. Sciej, L. Ode, M. Magribi, L. Ode, and M. Rachmat, “Sultra,” vol. 1, no. 2, pp. 89–109, 2020.
- [9] S. Supardi and I. Syafei, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Penumpang Dan Distribusi Barang (Kargo) Pada Bandar Udara Andi Jemma Di Kabupaten Luwu Utara Provinsi ...,” *J. Konstr. Tek. infraSTRUKtur ...*, vol. 01, no. 09, pp. 1–12, 2022, [Online]. Available: <http://pasca-umi.ac.id/index.php/kons/article/view/1155%0Ahttps://pasca-umi.ac.id/index.php/kons/article/download/1155/1295>
- [10] M. Munadi, I. Ismiyati, and M. Handajani, “Pengembangan Manajemen Pelayanan Kalibrasi Alat Navigasi Penerbangan Dengan Pendekatan Metode Importance-Performance Analysis (Ipa),” *Wahana Tek. Sipil J. Pengemb. Tek. Sipil*, vol. 26, no. 1, p. 37, 2021, doi: 10.32497/wahanats.v26i1.2646.
- [11] C. M. Kei, “A Study of Customer Satisfaction in Airlines,” *Int. J. Trade, Econ. Financ.*, vol. 10, no. 6, pp. 144–148, 2019, doi: 10.18178/ijtef.2019.10.6.652.
- [12] A. Armansyah, “Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. JNE Express Pekanbaru,” 2020.