

DAFTAR PUSTAKA

- Anggrahini, Wahyu Prasetya. 2014. Faktor-Faktor Utama Pelayanan Terminal Penumpang Di Pelabuhan. Badan Litbang Perhubungan.
- Astuti, H. J. 2012. Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 7(1), 29587.
- Harsono, Ambar dkk. 2015. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Di LBPP Lia Martadinata Kota Bandung. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. Vol. 03 No. 01.
- Hawari, Fathan. 2018. Evaluasi Airqual (*Airline Quality*) Pada Maskapai Penerbangan Lion Air. Skripsi. Universitas Islam Indonesia.
- James, John C dan John A. Martilla. 1997. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*.
- Khaliq, Restu. 2018. Importance Performance Analysis Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry. *Jurnal Alhadharah*. Vol 17 No. 34.
- Martha, L. P., & Wajdi, F. I. Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Melalui Aplikasi Traveloka (Studi Kasus Kelurahan Baranangsiang Bogor). *Book Chapter Literasi Digital: Tren, Tantangan dan Peluang*, 15.
- Neria, Melka. 2012. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. Skripsi Universitas Indonesia.
- Nugraha, Rizal dkk. 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*. Vol. 01 No 03.
- Prasetyanto Dwi dan Ardi Suhendra. 2006. Kajian Tingkat kinerja/kenyataan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. Vol. 2 No. 2.
- Razak, Ismail. 2019. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. Vol. 7 No.2.
- Riyasa Putu dan Ni Nyoman Yuliarini. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*. Vol. 12 No.1.

- Setiawan, Rudy dan Gracecilla Aprillia Immanuel. 2020. Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. Kurwal Jurnal Teknologi Informasi dan Industri Vol 3 No 2.
- Susanto, Benidiktus dan Budiman Soamole. 2013. Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Di Pelabuhan Regional Sanana Kab. Kepulauan Sula, Prop. Maluku Utara. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Vol. 12 No.3.
- Ulkhag M. Mujiya dan Monalisa Putri Br. Barus. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERQUAL: Studi Kasus Layanan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. Jurnal Sistem dan Manajemen Industri. Vol 1 No. 2.
- Wardhani, Estie Kusuma. 2006. Pengukuran Tingkat kinerja/kenyataan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta). Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi. Vol. 3 No. 1.
- Widodo, Edy. 2016. Laporan Penelitian *Decision Rules* Pada Data *On Time Performance* Garuda Indonesia Menggunakan *If-Then Rules* Dalam Metode *Rough Set Theory*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta