

DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, A. D., & Handi, R. (2020). Prioritas Perbaikan Pelayanan Transportasi Menggunakan Metode Servqual. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 18(2), 73–80. <https://doi.org/10.34010/miu.v18i2.3940>
- Chandra, T. &. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen ISSN : 2461-0593*, 5(3), 1–19.
- Cikita, Nawazirul, & Sari. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Shuttle & Travel Pt . Cipaganti Citra Graha Otojasa Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1, 1–18.
- Febriani, D., Muis, R., Industri, J. T., & Maranatha, U. K. (2017). *Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Baraya Travel (Studi Kasus di Baraya Travel , Bandung) Analysis and Suggestion for Quality Improvement of Baraya Travel (A Case Study of BarayaTravel , Bandung)*.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita Air Service). *Journal of Business Studies*, 2(2), 2443–3837. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>
- Hymy, B. I., & Tanoto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. *Agora*, 7(1), 1–8.
- Irawati, D. Y., & Ezrani, O. (2018). Servqual dan Conjoint Analysis Dalam House of Quality Untuk Layanan Ojek Online. *Jurnal Teknik Industri*, 19(1), 82. <https://doi.org/10.22219/jtiumm.vol19.no1.82-96>
- Irfan, Sulaiman, I., & Werdana, M. O. (2020). Jurnal Teknologi dan Industri Pertanian Indonesia. *Jurusan Teknologi Hasil Pertanian*, 12(01), 29–35.
- Jayadija. (2017). *Analisis kualitas pelayanan jasa pada PT . Borneo Sejahtera tour and travel Yogyakarta Analisis kualitas pelayanan jasa pada PT . Borneo Sejahtera tour and travel Yogyakarta*.
- Lestari, A. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Globat Jet Express (J & T) Surabaya. *Jurnal ILMU Dan Riset Manajemen*, 8(7), 1–19.

<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2319>

- Lustyana, A. T., & Salsabila, A. V. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bandara. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 15(2), 13–24. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v15i2.178>
- Magdalena, R., Cakramihardja, A., Agathon, A. Z., Salim, R. F., & Wong, F. J. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Dengan Indeks Kepuasan Metode Ipa (Importance-Performance Analysis). *Jurnal Seminar Nasional Teknologi Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana*, 271–278.
- Situmorang, A. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Program Tour*. 1–10.
- Sukwadi, R., & Jufina, ~. (2015). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan TransJakarta dengan Menggunakan Metode IPA-PGCV. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 4(2), 64. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v4i2.1627.64-69>
- Sulistyowati, D. (2015). *Analisis Kualitas Jasa Kangaroo Premier Shuttle Travel Samarinda Dengan Menggunakan Model Kano Dan Importance Performance Analysis (Ipa)*. 12(1), 18–31.
- Sumardi, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Laut (Survei pada Perusahaan Pelayaran di Pelabuhan Tanjung Priok, 2015). *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 18(1), 37–56. <https://doi.org/10.33489/mibj.v18i1.227>
- Susanti, P., Putu Sudiarta, I. N., & Kusuma Negara, I. M. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Mba Tour & Travel. *Jurnal IPTA*, 4(1), 86. <https://doi.org/10.24843/ipta.2016.v04.i01.p15>
- Trisna, T., Irwansyah, D., Saptari, M. A., & Maisyaroh, M. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano. *Industrial Engineering Journal*, 8(1). <https://doi.org/10.53912/iejm.v8i1.376>
- Viendra, A. O. (2020). Penerapan Metode Delphi dan Servqual untuk Perbaikan Mutu Pelayanan di Plasa Telkom Sitiung. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 4(2), 126. <https://doi.org/10.24014/jti.v4i2.6573>
- Wicaksono, B., Setyanto, N. W., & ... (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Potential Gain in

Customer Value (Pgcv) Dan Entropy (Studi Kasus *Jurnal Rekayasa*
<http://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jrmsi/article/view/114>

