

## Daftar Pustaka

- [1] Tim Dosen Teknik Industri UNIKOM, *Pengenalan Teknik Industri Untuk Wirausahawan Muda*. Bandung: Rekayasa Sains, 2014.
- [2] “Ulasan pelanggan AHASS Honda Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta.” <https://g.co/kgs/eNg7of>
- [3] R. Jatun, *Analisis Faktor - Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Mengambil pembiayaan Pada Kospin Jasa Layanan Syariah Pekalongan*. 2012.
- [4] U. Telkom, K. Pelanggan, and K. Layanan, “Analysis kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan menggunakan metode Importance performance analysis,” vol. 7, no. 1, pp. 1096–1102, 2020.
- [5] R. S. Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, “Strategi Mengembangkan Kepuasan Pelanggan Online Shop Dalam Meningkatkan Penjualan,” *Lab. Penelit. dan Pengemb. FARMAKA Trop. Fak. Farm. Univ. Muallawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, no. April, pp. 5–24, 2016.
- [6] A. candra Kristianto, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelanan jasa service di BENGKEL PT. BENGAWAN ABADI MOTOR (NASMOCO SOLO BARU),” pp. 9–25, 2019.
- [7] R. Rohmantara and J. Rebecca, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kegiatan Akademik Menggunakan Metode Service Quality Di Universitas Komputer Indonesia,” *Inaque*, vol. 6, pp. 39–48, 2017.
- [8] D. M. Indrasari, “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.” p. 114, 2019.
- [9] P. W. Utomo and D. Riandadari, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Hasil Kinerja Bengkel Dengan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di Bengkel PT. Citra Raya Mandiri Motor,” *J. Pendidik. Tek. Mesin*, vol. 08, no. 01, pp. 135–144, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-pendidikan-teknik-mesin/article/view/27368>
- [10] J. Bagagianta, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Ahass Honda Motor ( Studi Kasus Pt . Daya Adira Motor , Bogor ) Junius Bahagianta Surbakti Program Sarjana Manajemen Penyelenggaraan Khusus,” 2010.
- [11] R. K. Umam and N. P. Hariastuti, “Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap. VI Inst. Teknol. Adhi Tama Surabaya* , pp. 339–344, 2018.

- [12] R. F. Darmanto and A. Ariyanti, "Peranan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Suasana Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Boedjangan Bintara," *J. Pengemb. Wiraswasta*, vol. 22, no. 01, p. 71, 2020, doi: 10.33370/jpw.v22i01.383.
- [13] I. M. A. Anthara, J. Rebecca, and M. L. Lubis, "Improvement of System Production Based on Analysis of Quality Control," *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 879, no. 1, 2020, doi: 10.1088/1757-899X/879/1/012175.
- [14] Y. P. Ningrum and M. Maskan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen Go-jek (Studi Kasus pada Konsumen Go-jek Pengguna Layanan Go-ride di Kota Malang)," *JAB J. Apl. Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 309–313, 2018, [Online]. Available: <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/228>
- [15] J. Saputra, "Analisa kepuasan pelanggan Original Equipment Manufacturing ban motor dengan metode IPA-QFD: Studi kasus di PT. GTB," *Oper. Excell. J. Appl. Ind. Eng.*, vol. 12, no. 1, p. 40, 2020, doi: 10.22441/oe.2020.v12.i1.004.
- [16] W. Purnomo and D. Riandadari, "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik," *J. Tek. Mesin*, vol. 03, no. 3, pp. 54–63, 2015.
- [17] A. Situmorang and I. Andriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Program Tour Di Pt. Jasa Belitung Utama," *Ina. J. Ind. Qual. Eng.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–10, 2020, doi: 10.34010/iqe.v6i1.1340.

