

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiguno, G. and Yuniar (2023) 'Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. XYZ Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Potential Gain in Customer Value', *DISEMINASI FTI*, Institut Teknologi Nasional Bandung.
- Adilah, K. (2024) 'Analisis kepuasan pelanggan dengan metode importance performance analysis di UMKM Jajani Aja'. Doctoral dissertation, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sumatera Utara.
- Amin, S. (2017) 'Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Sekolah Tinggi', *Wahana Akademika*, 4(2), pp. 193-202. doi: 10.21580/wa.v4i2.2075.
- Arisandi, R. and Ngatno, N. (2017) 'Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Toko Buku Toga Mas Semarang', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(3), pp. 544–554. doi:10.14710/jiab.2017.16787.
- Aryanti, S.P. dan Ali, H. (2025) 'Pengaruh Strategi Pemasaran, Inovasi Produk dan Pelatihan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta (JKMT)*, 3(1), pp. 1-10. doi: 10.38035/jkmt.v3i1.
- Caniago, A. and Rustanto, A.E. (2022) 'Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada UMKM di Jakarta (studi kasus pembelian melalui Shopee)', *Responsive: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora dan Kebijakan Publik*, 5(1). doi:10.24198/responsive.v5i1.39338.
- Citra, T., Sukresna, I.M. and Sugiharto, J. (2019) 'Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan kemampuan menjual terhadap loyalitas pelanggan (studi pada Percetakan Jadi Jaya Group, Semarang)', *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 18(1). doi:10.14710/jspi.v18i1.1-14.

- Dewi, S.K., Putri, A.R.C. and Winarko, B.A.D. (2018) 'Peningkatan kualitas jasa fasilitas kesehatan dengan integrasi metode IPA dan Kano', *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 2(2), pp. 67–76. doi:10.30656/jsmi.v2i2.835.
- Fatihudin, D. dan Firmansyah, M.A. (2019) *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fauzi, A.D. and Andesta, D. (2023) 'Analisis Kepuasan Pelanggan di Enggal Nyawiji dengan Menggunakan Metode Service Quality', *Jurnal Teknik Industri*, 9(2). doi:10.24014/jti.v9i2.23924.
- Husna, K.F., Nugraha, R.J. dan Hilmawan, H. (2025) 'Analisis Kualitas Layanan Pengiriman Menggunakan Model SERVQUAL: Studi Kasus Layanan Pengiriman IKEA di Indonesia', *JOMI: Jurnal Organisasi dan Manajemen Industri*, 3(1), pp. 12-22.
- Jazuli, M. dan Samanhudi, D. (2020) 'Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ', *JUMINTEN*, 1(1), pp. 67-75. doi: 10.33005/juminten.v1i1.13.
- Kusuma, F.A., Dahda, S.S. and Ismiah, E. (2022) 'Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode servqual, customer satisfaction index dan importance performance analysis pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik', *Journal on Education*, 5(1), pp. 1431–1441. doi:10.31004/joe.v5i1.770.
- Masturi, F.N., Herlan, A., Iryatin, A.F.N. dan Mardianto, A. (2025) 'Tantangan dan Peran Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Ekonomi Digital', *S.L.R. (Soedirman Law Review)*, 7(1), pp. 1-21. doi: 10.20884/1.slr.2025.7.1.16095
- Manap, A. dkk., (2023) *Manajemen Pemasaran Jasa: Konsep Dasar dan Strategi*. Disunting oleh Fachrurazi. Pontianak: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Medcom.id (2023) 'UMKM percetakan mulai banjir pesanan jelang Pemilu 2024', 5 December. Available at: <https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/zNAA6mZN-umkm-percetakan-mulai-kebanjiran-pesanan-jelang-pemilu> (Accessed: 24 November 2025).

- Narayan, A., Fajrin, H.M., Albari, P.K. and Saleh, M.Z. (2025) 'Peran pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan service quality dalam kinerja perusahaan', *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, 4(1), 145–153. doi:10.30640/inisiatif.v4i1.3473.
- Nasution, Y.S. (2023) Strategi bauran pemasaran dalam meningkatkan daya saing pada Percetakan Alta Grafika Padangsidimpuan. Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
- Nengsih, S.A., Lestari, R. and Husna, R. (2016) 'Integrasi Metode Importance Performance Analysis dan Model Kano dalam peningkatan kualitas pelayanan (studi kasus: Perpustakaan Universitas Andalas)', *Jurnal Matematika UNAND*, 5(3), pp. 31–39. doi:10.25077/jmu.5.3.31-39.2016.
- Ngulum, M.C. dan Indriyanti, A.D. (2020) "Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)", *JINACS: Journal of Informatics and Computer Science*, 2(1), pp. 1-9. doi:10.26740/jinacs.v2n01.p38-42.
- Nugraha, M.C. (2022) 'Investigasi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual dan Kano', *Jurnal Teknologi*, 12(1), pp. 28–33. doi:10.35134/jitekin.v12i1.67.
- Nuraini, D.I., Damayanti, I.P., Albadary, R. and Hadhi, S. (2024) 'Peranan sumber daya manusia terhadap UMKM dalam meningkatkan kinerja UMKM: studi empiris GADSA Online Shop', *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(12). doi:10.62281/v2i12.1135.
- Novitasari, A.T. (2022) 'Kontribusi UMKM terhadap pertumbuhan ekonomi era digitalisasi melalui peran pemerintah', *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 9(2). doi:10.30998/jabe.v9i2.13703.
- Putri, N.T. and Sinaga, S.A. (2024) 'Pentingnya kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap keberlangsungan bisnis UMKM', *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 1(3). doi:10.59407/jmie.v1i3.610.
- Putri, R.D., Maison, W., Alfiana, Y., Deslanisa, M., Fitriani, G. and Nurlisafani (2025) 'Strategi membangun loyalitas pelanggan melalui kualitas produk pada UMKM Kota Solok', *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 2(4). doi:10.70248/jmie.v2i4.2747.

- Pradana, M.I., Wangi, M.S. dan Siswanto. (2023) 'Persepsi Pelanggan Outsousecond Tentang Kualitas Pelayanan Seller dan Kepuasan Pelanggan', *Solidaritas*, 7(1).
- Ramadhini, P.A., Kusumah, A., Achmad, A., Gunawan, C. dan Suyudi, M. (2025) 'Analisis Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dan Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial PT. Pupuk Kaltim', *Jurnal Tinta Nusantara*, 11(1), hlm. 1-13. doi: 10.55770/tn.v11i1.168.
- Renando, L.N.L., Utomo, A.P. and Sianturi, R.D. (2023) 'Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance-Performance Analysis dan Metode Kano Pada PT XYZ', *Teknois: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains*, 13(2), 169–184. doi: 10.36350/jbs.v13i2.208.
- Riyanto, H., Farida, I. and Kurniawan, A. (2025) 'Optimizing production through screen printing machine usage and maintenance training', *Jurnal Pengabdian Masyarakat Tapis Berseri (JPMTB)*, 4(1), 13–22. doi:10.36448/jpmtb.v4i1.126
- Rohaeni, H. dan Marwa, N. (2018) 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 2(2), pp. 312-318.
- Rosmawati (2021) 'Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada percetakan dengan menggunakan metode importance performance analysis', *Jurnal Sains dan Teknologi ISTP*, 15(2). doi:10.59637/jsti.v15i2.83.
- Siyamto, Y. (2017) 'Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(1), pp. 63-73. doi:10.29040/jiei.v3i01.100.
- Tauhid, I., Alfatiyah, R. dan Puspitasari, D. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Mobil Dengan Metode Servqual, IPA dan Kano Pada PT. Dwi Cermat Indonesia', *Teknologi: Jurnal Ilmiah dan Teknologi*, 3(2), pp. 137-146. doi:10.32493/tkg.v3i2.21828.
- Tholhah, M. and Narto (2023) 'Integration of Importance Performance Analysis (IPA) Method and Kano Model to Measure Customer Satisfaction Level

at Bosque Cafe Bungah Gresik’, *Jurnal Riset Sistem Informasi*, 10(2). doi:10.25124/jrsi.v10i02.586.

Tjiptono, F. (2022) *Service Management: Mewujudkan layanan prima*. edisi ke-4. Yogyakarta: Andi.

Siringoringo, R. and Kurniawan, P.H. (2018) ‘Analisis nilai pelanggan, kualitas layanan dan kebijakan tarif listrik prabayar terhadap kepercayaan pelanggan dan dampaknya pada citra PLN Bright Batam’, *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(1), pp. 96–108. doi:10.31849/nia.v1i12.2141.

Zayrin, A.A., Nupus, H., Maizia, K.K., Marsela, S., Hidayatullah, R. dan Harmonedi. (2025) ‘Analisis Instrumen Penelitian Pendidikan (Uji Validitas Dan Relibilitas Instrumen Penelitian)’, *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 3(2), pp. 780–789. doi:10.61104/jq.v3i2.1070.

Zudiah, H.A.R., Mursityo, Y.T. dan Nugraha, D.C.A. (2024) ‘Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intention to Use pada Aplikasi Tokopedia Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Termodifikasi’, *JUST-SI: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi, dan Edukasi Sistem Informasi*, 5(1), pp. 50–61. doi:10.25126/justsi.v5i1.398.