

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2012. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. 2013. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- AISI, 2020. Statistik distribusi penjualan motor 2011~2020. Indonesia.
- BPS. 2019. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit), 2017-2019. Indonesia.
- Coccia, M. 2017. The Fishbone diagram to identify, systematize and analyze the sources of general purpose technologies. *Italian National Research Council & Yale University*. 4, 291-303. Doi: 10.1453/jsas.v4i4.1518
- Delima dan Puspitasari. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Cs Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA).
- Hudoyo. 2009. Analisis kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan bengkel AHASS.
- Jing, GG. 2008. *Digging for the Root Cause Analysis*. ASQ Six Sigma Forum Magazine 7 (3): 19 – 24.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2016. Marketing Management 15th Edition. Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Margono. 2004. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martilla, John A. dan James, John C. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*.
- McWilliams, D.L. 2010. Introduction to Root Cause Analysis. West Lafayette: Department of Industrial Technology College of Technology Purdue University.
- Noor, Juliansyah. 2014. Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ong dan Pambudi. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero).
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A. dan Berry, Leonard L. 1991. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of retailing*, Vol 67, No.4:420-450.

- Purnomo dan Dyah. 2015. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik.
- Rangkuti, F. 2002. Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2009. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ray. R. 2011. Identification and Gap Analysis of Key Diversity. New York.
- Rejwega, Ruwananda K .P. 2016. dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index).
- Singarimbun, M, Effendi. S. 1989. Metode Penelitian Survai. Jakarta: LP3ES.
- Soedarma, Hartoto. 2006. Menjadi Kaya Dengan UKM Otomotif Roda Dua, Jakarta: Kawan Pustaka.
- Rezki, Suchi Andara. 2018. Pemanfaatan Metode Ipa Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kepegawaian di BPKP Provinsi Sumatera Selatan
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D). Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulaksana. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Greforius, Chandra, 2016. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian).
- Tjiptono, F. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks.
- Yulianti, Yuyu. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Uny.
- Zeithalm, V.A., A. Parasuraman, & L.L. Berry.1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.