

REFERENCES

- Basak, A., & Siddique, G. (2018). Importance-Performance Analysis (IPA) of Service Quality in Public Transport of Asansol-Durgapur Development Authority . *International Journal of Computational Engineering Research*, 8(8), 2250–3005.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence* (Ninth).
- Intan Novita Sari, Harrie Lutfie, & Astri Wulandar. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap loyalitas Pelanggan pada Event Organizer OMG Asia Bandung 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Event Organizer Omg Asia Bandung 2019*, Vol.5, No.(2), 1–7.
- Kadlubek, M., & Grabara, J. (2015). Customers' expectations and experiences within chosen aspects of logistic customer service quality. *International Journal for Quality Research*, 9(2), 265–278.
- Kim, S. K., Yim, B. H., Byon, K. K., Yu, J. G., Lee, S. M., & Park, J. A. (2016). Spectator perception of service quality attributes associated with Shanghai Formula One: Importance and performance analysis approach. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 17(2), 153–171.
<https://doi.org/10.1108/IJSMS-04-2016-011>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *manajemen pemasaran* (13th ed.).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). erlangga.

- Kualitas, M., & Kepuasan, P. (2014). Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 10(1).
<https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>
- Martila, J. ., & James, J. . (1977). importance performance analysis. *Journal of Marketing*, 77–79.
- Pariwisata, J. A., Afelino, L. V., Mananda, S., Made, N., & Wijaya, S. (2020). *PENGARUH TURNOVER KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN WEDDING ORGANIZER (Studi Kasus: PT Bali VIP Indonesia)*. 20(1), 62–70. www.bridestory.com
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Putra, A. D. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Event Organizer XYZ menggunakan Metode Service Quality. *Respati*, 13(2), 41–45.
<https://doi.org/10.35842/jtir.v13i2.231>
- Putri, S. I., & Purbohastuti, A. W. (2019). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Pada Jasa Transportasi Commuter Line. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 134–139. <https://doi.org/10.37058/jem.v5i2.1152>
- Syahrullah, Y., Febriani, A., & Hulwani, B. Z. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Implementasi ISO 9001: 2015 dengan Menggunakan Pendekatan Servqual (Studi Kasus: Institut Teknologi Telkom Purwokerto). *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 11(2),

84–95. <https://doi.org/10.30813/jiems.v1i1i2.1185>

Taryana, F. A., & Fitria, L. (2016). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pass 17 Event Organizer Bandung Dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Januari*, 4(01).

Tjiptono, F. (2000). *manajemen pemasaran*. andi offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). andi.

Winarno, H., & Absror (Universitas Serang Raya), T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i1i2.38>

Kemenkeu. (2023, 6 27). Retrieved from <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/lubuksikapung/id/data-publikasi/artikel/3134-kontribusi-umkm-dalam-perekonomian-indonesia.html>

Lewis. (2012).

Kotler, e. a. (2002). *Manajemen Pemasaran*.

Tjiptono, & Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Hair, e. a. (2013). *Multivariate Data Analysis*.

Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

Bandung.

Purnama, & Syahbani. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*.

Yogyakarta.

