

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, C., & Fahmi Syahrial, M. (2020). *PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAR WASH ONE DRIVE KOTA TUBAN*. Jurnal Oportunitas Unirow Tuban, 01(01).
- Afiffuddin, M., & Widyaningrum, D. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan CSI Pada UD.ARSHAINDO*. Sigma Teknika, 5(2), 275–284. <https://doi.org/10.33373/sigmateknika.v5i2.4594>
- Afrilliana, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang*. In *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM e* (Vol. 1, Issue 2).
- Arbiansyah, I. (2022). *Service Quality and Price on Customer Satisfaction Car Wash WS Sampit Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Car Wash WS Sampit*. 3(1), 57–68. <http://jurnal.unda.ac.id/index.php/KEIZAI/index>
- Ashari Fadhlhan, M., Sedayu, A., Jati Kusuma, P., Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2024). *Analisis Model Kano Pada Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Front One Hotel Semarang) Analysis Of Model Kano 2D On Customer Satisfaction Level (Case Study At Front One Hotel Semarang)*. 13, 490–501. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>
- Chakraborty, S. (2022). *TOPSIS and Modified TOPSIS: A comparative analysis*. *Decision Analytics Journal*, 2, 100021. <https://doi.org/10.1016/j.dajour.2021.100021>
- Chen, J., Zhang, W., Chen, J., Pan, L., Wei, J., & Wei, W. (2025). *Research on aesthetic perception factors of city outdoor advertising based on Model Kano 2D*. *Acta Psychologica*, 254. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.104821>
- Dwi Satmoko, T., & Djoko, H. (2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP WORD OF MOUTH, MELALUI KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA STAR CLEAN CAR WASH SEMARANG*.
- Ekasari, D., Sonya, H., Nur, S., Effendi, I., Mardianto, D., Pratama, Y., Fitri, D., Muhammad Umar, H., Dwi, R., Indria, U., Budi, G., Tarigan, A., Meigawati, I., Andika, R., Tri, K., & Putra, A. E. (2022). *Manajemen Pemasaran (Konsep Dasar)*. www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Exreana, M., Lucky, K., Tamengkel, F., Program, A. Y. P., Administrasi, S., Jurusan, B., & Administrasi, I. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih*. In *Productivity* (Vol. 2, Issue 6).

- Fayyadh Hilmi, M., Pakuan, U., Barat Herman Universitas Pakuan, J., & Barat Fayyadh Hilmi, J. M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Susu Mbok Darmi*.
- Firdaus, M. F., & Surianto, Moh. A. (2024a). *Service Quality Analysis at Carwash 99 Garage*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(6), 2687–2696. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i6.2961>
- Gunawan, A., Irman, A. M., Azi Galih, R., Ria Barleany, D., & Buana Khatili, P. (2024). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus: Selakosa Coffee)*. In *Jurnal InTent* (Vol. 7, Issue 2).
- Hakim, F. B., Yunita, P. E., Supriyadi, D., Isbaya, I., & Ramly, A. T. (2021). *Persepsi, Pengambilan Keputusan, Konsep diri dan Value. Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 1(3). <https://doi.org/10.32832/djip-uika.v1i3.3972>
- Handayani, R., & Sudarwati, W. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Cahaya Elektronik Menggunakan Metode Service Performance*. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 9(2), 155. <https://doi.org/10.24853/jisi.9.2.155-164>
- Handoko, B. (2024). *Pendekatan Lemeshow untuk Penentuan Sampel pada Populasi yang Tidak Diketahui – Accounting*. <https://accounting.binus.ac.id/2024/10/23/pendekatan-lemeshow-untuk-penentuan-sampel-pada-populasi-yang-tidak-diketahui/>
- Huang, W., Zhang, Y., Xu, Y., Zhang, R., Xu, M., & Wang, Y. (2022). *Urban Rail Transit Passenger Service Quality Evaluation Based On The Kano-Entropy-TOPSIS Model: The China Case*. *Transport*, 37(2), 98–109. <https://doi.org/10.3846/transport.2021.16003>
- Isfaatun, E., Margiutomo, S., & Nawarcono, W. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*.
- Ishizaka, A., & Nemery, P. (2013). *Multi-Criteria Decision Analysis: Methods and Software*. John Wiley & Sons.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT.XYZ*.
- Kermanshachi, S., Nipa, T. J., & Nadiri, H. (2022). *Service Quality Assessment and Enhancement Using Model Kano 2D*. *PLoS ONE*, 17(2 February). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264423>

- Khalida, J., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2016). *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Psikologi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Angkatan 2013/2014 Universitas Brawijaya Malang yang Pernah Membeli dan Menggunakan Smartphone Samsung)*. In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol (Vol. 35, Issue 1).
- Kurnianto, A., & Saud, H. Y. (2021). *ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX) DAN SERVQUAL (SERVICE QUALITY) (Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana)*.
- Li, P., Qian, H., Wu, J., & Chen, J. (2013). *Sensitivity analysis of TOPSIS method in water quality assessment: I. Sensitivity to the parameter weights*. *Environmental Monitoring and Assessment*, 185, 2453–2461.
- Mahendri, W., & Sidiq, M. (2025). *The Dual Pathways to Customer Recommendation: Service Quality and Perceived Value in the Car Wash Industry*. <https://doi.org/10.26905/bismar.v4i1.15879>
- Muh. Wahyuddin MH. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persaingan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Pada PT. Astra Honda Motor Unaaaha*. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 2(1), 123–133. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v2i1.358>
- Muspawi, M., & Sulung, U. (2024). *Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder dan Tersier*.
- Nelisma, Y., Ardiyani, D., Sabela, A., & Desy, M. (2024). *Dasar Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah*.
- Patricia, P., Krisantono, L., Darmawan, S. J., & Salim, S. (2020). *PENGARUH SERVICE QUALITY PADA JASA CUCI MOBIL DKI JAKARTA*. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 14(2), 146–154. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v14i2.201>
- Rian Safitri, Chintya Ones Charli, Sri Meliana, & Bhadra Ananda Detria. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Budiman*. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(2), 288–298. <https://doi.org/10.54066/jurma.v2i2.1967>
- Romdona, S., Senja Junista, S., & Gunawan, A. (n.d.). *Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara, dan Kuesioner*. 3(1), 39–47. <https://samudrapublisher.com/index.php/JISOSEPOL>
- Sandria, B. (2024). *Strategi Pelayanan: Pengertian, Manfaat, serta Langkah yang Tepat*. <https://www.qiscus.com/id/blog/strategi-pelayanan/>

- Santoso, B., & Budiarto, B. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, dan Importance Performance Analysis*.
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 2, no. 2. <https://doi.org/10.14710/jiab.2013.2505>
- Sugiarto, H. (2021). *Penerapan Metode Topsis Untuk Pemilihan Perumahan*. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, 7(2). <https://doi.org/10.31294/jtk.v4i2>
- Suradji, M. (2021). *Pelanggan dan Karakteristiknya Dalam Pendidikan Islam* (Vol. 4, Issue 2).
- Syafnidawaty. (2020). *Metode TOPSIS (Technique For Others Preference by Similarity to Ideal Solution) - UR*. <https://raharja.ac.id/2020/04/02/metode-topsis-technique-for-others-reference-by-similarity-to-ideal-solution/>
- Syamsinuha, N., & Purwaningsih, R. (2024). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Arunka Coffee and Space Dengan Model Kano Serta Perbaikan Dengan Quality Function Deployment (QFD)*.
- Wardhana, A. (2024). *Perilaku Konsumen di Era Digital*. <https://www.researchgate.net/publication/382028831>
- Wellium. (2023). *Strategi Pelayanan: Cara Hadirkan Kepuasan Pelanggan Tanpa Batas*. <https://mitracomm.com/strategi-pelayanan/>
- Wicaksono, S., & Kusuma, L. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan OTO Car Wash*. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(1), 19–27.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus :JNE Jhoni Anwar Kota Padang)*. *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 8(2), 78–86. <https://doi.org/10.21063/jtif.2020.V8.2.78-86>