

## DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, S. (2018). Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menentukan Harapan Konsumen Toko Online Terhadap Kualitas Layanan
- Ardianto, T. (2020, October 31). *Pelaku Usaha Hotel dan Apartemen di Gresik Mulai Gencar Promosi*. Retrieved from Beritajatim.com:  
<https://beritajatim.com/gaya-hidup/pelaku-usaha-hotel-dan-apartemen-di-gresik-mulai-gencar-promosi/>
- Azar Izadi, Y. J. (2017). Evaluating health Service Quality : Using Importance Performance Analysis. *International Journal of Health care Quality Assurance*, Vol 30 No. 07.
- Fandy Tjiptono, P. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).
- Hidayanti, N. (2022, February 25). *99.co*. Retrieved from *Enggak Cuma Hotel, Ini Jenis Jenis Penginapan Yang Perlu Kamu Tahu*:  
<https://www.99.co/blog/indonesia/jenis-jenis-penginapan/>
- Hidayati, N. (2022, Februari 25). *Enggak Cuma Hotel, Ini Jenis Jenis Penginapan Yang Perlu Kamu Tahu*. Retrieved from *99.co*:  
<https://www.99.co/blog/indonesia/jenis-jenis-penginapan/>
- Jasa Penginapan*. (2019, Juli 2). Retrieved from Wikipedia:  
<https://id.wikipedia.org/wiki/Penginapan#:~:text=Penginapan%20atau%20akomodasi%20saat%20berpergian,akses%20ke%20fungsi%20umum%20pada>
- Nugraha, d. (2018). Importance of Performance Analysis and Potential Gain in Customer Value's of Service Quality in Hospitals. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 307.

- Nyoman Krismonda Wirawan, S. I. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode PGCV (Potential Gain In Customer Value). *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, Vol. 3 No. 2.
- Putra, M. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain Customer Value (PGCV) (Studi Kasus Pada Van Oosten Coffee House Malang).
- Riadi, M. (2020, September 21). *Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel*. Retrieved from KajianPustaka.com:  
<https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>
- Safura Mutiara, d. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Pendekatan *E-Servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Potential Gain Customer Value (PGCV)* Pada Website Pt.Pos Indonesia.
- Santika, H. (2019). *MySantika*. Retrieved from Company Profile:  
<https://www.mysantika.com/generic/about>
- Shanty Kusuma Dewi, d. (2019). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Indeks Potential Gain In Customer Value (PGCV)*. *Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA)*.
- Statistik, B. P. (2021). *Kabupaten Gresik Dalam Angka 2021*. Gresik: Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik.
- Statistik, B. P. (2021). *Laporan Perekonomian Indonesia 2021*. Badan Pusat Statistik Indonesia.

- Sugiyono, p. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Syafnidawaty. (2020, November 04). *Universitas Raharja*. Retrieved from Apa Itu Populasi dan Sampel dalam Penelitian:  
<https://raharja.ac.id/2020/11/04/apa-itu-populasi-dan-sampel-dalam-penelitian/>
- Ulfi Nur Alifah, d. (2020). Metode Servqual, Kuadran IPA, Dan Indeks PGCV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Statistika*, Vol. 8, No. 2.
- Valarie A. Zeithaml, M. J. (2017). *Services Marketing "Integrating Customer Focus Across The Firm"*. New York: McGraw-Hill Education.
- Wahyuni, N. (2014, September 28). *GAP Analysis*. Retrieved from qmc.binus.ac.id: [https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/#:~:text=Metode%20Importance%20Performance%20Analysis%20\(IPA,dikenal%20pula%20sebagai%20quadrant%20analysis.](https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/#:~:text=Metode%20Importance%20Performance%20Analysis%20(IPA,dikenal%20pula%20sebagai%20quadrant%20analysis.)