

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D., Dkk. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. *Jurnal Industri*, Vol. 4, No. 2, Hal 75 -77.
- Damayanti, J., Puspita, S., & Kuswanda, G. F. (2022). Implementasi Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus di FTSP, Universitas Trisakti). *Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah Lembaga Penelitian Universitas Trisakti*, Vol. 7, No. 2, Hal 245 - 247
- Devitasari, Nela (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik*. Skripsi. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya.
- Fadhillah, M. A. (2012). *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Jaya Abadi, Jl. Mataram No. 603 di Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Yogyakarta.
- Harijanti, B., & Ariyanto, Y. (2014). *Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Politeknik Negeri Malang)*. *Jurnal ELTEK*, Vol. 12, No. 2, Hal 45.
- Haryanto, R. A. (2013). *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mcdonald's Manado*. *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 4, Hal 1469.
- Janti, S. (2014) Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan *Strategic Planning* Pada Industri Garmen. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*, Yogyakarta, Hal A157.
- Kodu, S. (2013). *Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza*. *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 3, Hal 1253.

- Ong, O. J. & Pambudi, Jati. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan *Importance Performance Analysis* di *SBU Laboratory* Cibitung PT Sucofindo (Persero). *Jurnal J@TI Undip*, Vol. 9, No. 1, Hal 5.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan *Customer Service* Berbasis Web. *Jurnal Dinamika Teknik*, Vol. 1, No. 1, Hal 16 – 17.
- Rochman, A. R. N. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada CV Jasa Teknik dengan Menggunakan Metode Service Quality*. Skripsi. Universitas Internasional Semen Indonesia, Gresik.
- Siyamanto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 1, hal 66 – 68.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan VI*. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya, Hal 340 - 342.
- Weenas, J. R. S. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 4, Hal 609.
- Winarno, H., & Absor, Tb. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada PT Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, Vol. 1, No. 2, hal 151 - 152.