

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, P. 2010. *Kebijakan Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Andayani, S. 2018. Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menentukan Harapan Konsumen Toko Online Terhadap Kualitas Layanan Website. *Prosiding SNST*, 9: 13–18.
- Anggraini, L. 2014. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus Di Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang)*.
- Kotler, P. dan K.K. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2009. *Manajemen pemasaran*.
- Lodhita, H.E. 2014. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang*. Malang.
- Lupiyoadi, R. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. 3 ed.
- Mahardi, P., Sudibyoy, T. & Widayanti, F.R. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1): 22–29.
- Mahmudi 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publlik Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Muazansyah, I. & Sudirman, I. 2019. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis . *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2): 75–83.
- Mukarom, Z. & Laksana, M.W. 2015. *Manajemen Public Relations (Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Noer, L.R. 2016. Analisis peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa magister manajemen teknologi ITS Surabaya dengan metode servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Researh and Technologies*, 2(1): 35–43.
- Ong, J.O. & Pambudi, J. 2014. Analisis kepuasan pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9(1): 1–10.

- Purnomo, W. & Riandadari, D. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis ) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Journal of Industrial Engineering and Management Systems*, 11: 64–69. Tersedia di <http://journal.ubm.ac.id/index.php/jiems%0ADOI:dx.doi.org/10.30813/jiems.v11i2.1182>.
- Puspitasari, N.B., Suliantoro, H. & Kusumawardhani, L. 2010. Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan model Kano (studi kasus di PT. Perusahaan Air minum Lyonnaise Jaya Jakarta). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(3): 185–198.
- Sugiyono 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaifullah, S., Wijaya, I.G.P.S. & Husodo, A.Y. 2018. Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (Importance Performance Analysis ) Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Mataram. *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)*, 2(1).
- Syukhri, S. 2018. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi*, 18(2): 109–114.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*. 4 ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umam, R.K. & Hariastuti, N.P. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*. hal.339–344.
- Wibisono, D. 2006. *Manajemen Kinerja: Konsep, Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Wilujeng, F.R. & Kusumo, R. 2018. Analisis Kepuasan Tenaga Kerja Outsourcing terhadap Pelayanan Perusahaan dengan Metode Importance-Performance Analysis (IPA). *Journal of Industrial Engineering and Management Systems*, 11(2).