

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan, Metode Importance-performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (1995). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asyraf Afthanorhan, Z. A. (2019). *Assessing the effects of service quality on customer satisfaction*. *Journal Management Science Letters* , 13-24.
- Elvera, Y. A. (2021). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Engel James F, Blackwell Roger D., Miniard Paul W. (1995). *Perilaku Konsumen*. Diterjemahkan oleh F.X. Budijanto. Jilid II. Bina Rupa Aksara. Jakarta. 1995.
- Fajarini, P. A. (2019). *Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Fitriyanto, M. A. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada PT. Lion Superindo)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition* Lexington, Mass: Lexington Books.
- Idrus, S. A. (2019). *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian Di Indonesia*, Jilid I, Alih Bahasa Oleh Ancella Anitawati Hermawan, SE, MBA, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. (1991). *Marketing Management Analysis Planning Implementation and Control*. Seventh Edition, Prentice Hall International, Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher H. & Lauren K, Wright. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Indeks. Jakarta.
- Lovelock, P., P.G, dan Walker R.H. (1998). *Service Marketing: Australia and New Zealand*, Prentice Hall International, Inc.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad Abrar, D. S. (2021). "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. UMSU REPOSITORY, 1-12.

- Muhammad Jazuli, D. S. (2020). "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan ServQual Dan Importance Performance Analysis Di PT XYZ". *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* Vol.01, No.01, Tahun 2020, Hal. 67 - 75.
- Nadliroh, A. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Telekomunikasi Indonesia TBK Kandatel Purwodadi*.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valerie A, Beny Leonard L. (1985). *SERVEQUAL A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*, *Journal of Marketing*, Volume 49 (Fall) Hal 41-50.
- R. Faris Mukmin Kalijogo, W. R. (2019). "Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis". *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)* Volume 21 Nomor 03 Tahun 2019, 21, 1-16.
- Rahmawati, H. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*.
- Ramdan, U. S. (2020). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual–Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah cabang Karawang)* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Gregorius Chandra. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wu, J.-I. S.-H. (2020). *A Framework of Importance-Performance Analysis Based on the Multiple Determination Coefficient*. *IAENG International Journal of Computer Science*, 47.