

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, U., 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anindya, A. P. & Mindhayani, I., 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* Dan *Service Quality*. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, pp. Vol 7, No 2.
- Astuti, F. W., Riadi, S. & Kholil, M., 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan di PT. X Dengan Metode *Service Quality*. *Teknik Industri Universitas Mercu Buana*, pp. Vol 2, No 1.
- Fadillah, H., Hadining, A. F. & Sari, R. P., 2020. Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode *Service Quality*, *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Jurnal Teknik Industri*, p. Vol 15.
- Immanuel, G. A. & Setiawan , R., 2020. Implementasi Metode *Importance Performance Analysis* Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri* , pp. Vol 3, No 2.
- Notoatmodjo, S., 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ong, J. O. & Pambudi, J., 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* di SBU LABORATORY Cibitung PT Sucofindo (PERSERO). *J@ti Undip*, pp. Vol IX, No 1.

Sangadji, E. M. & Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., 2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F., 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. & Chandra, G., 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

