

## Daftar Pustaka

- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- M. Abdul Fitriyanto (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- M. Yusuff L. A. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Mukti, Tri Hanggono (2017). *Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan Melalui Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Novia A. K, Asterina F (2022). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Institut Teknologi Nasional (Itenas). Bandung.
- Rankuti, Freddy, (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Rejwega Ruwananda K.P, 2016. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode IPA (Impotence Performance Analisis) dan CSI (Customer Satisfaction Index)*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS, Edisi Pertama*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sisyellia Oktaviani (2011). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Tjiptono, Fandy (2006). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta : PT ANDI.
- Tjiptono, Fandy (2012). *Service Management mewujudkan layanan prima. Edisi Kedua*. Yogyakarta : PT ANDI.
- Tri Joko Wibobo, Muhammad Nurul Adhi (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK*. Universitas Serang Raya. Banten.