

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., Supriatna, A. D., & Setiawan, R. (2020). Pengembangan Aplikasi Katalog Elektronik Barbershop Berbasis Web. *Jurnal Algoritma*, 17(1), 52–59. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.17-1.52>
- Aditya Nalendra, A. R., Givan, B., & Sari, I. (2020). Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA Dan CSI. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 294–306. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.8012>
- Chandra Irawan, D. (2017). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen Pada Jasa Pangkas Rambut Barbershop Studio Surabaya.*
- Darno, & Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 39–50. <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jimen/article/view/108>
- Deharja, A., Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2017). *ISSN : 2354-5852 Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode ISSN : 2354-5852.* 5(2), 106–115.
- Efendi Panjaitan, J., & Lili Yulianti, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Gabriella Hurauruk, S. U. (2016). Pengaruh Efek Warna Netral di Ruang Baca Dewasa Terhadap Psikologi Pengunjung Bapusipda Jawa Barat. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(3), 1046–1057.
- Hamdali, R. N., & Melinda, T. (2021). Analisis Pengaruh Service Marketing Mix 7P Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Kozko Digital Printing Surabaya. *Media Mahardhika*, 20(1), 37–49. <https://doi.org/10.29062/mahardhika.v20i1.316>

- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Kartika, I., & Fariza, M. (2022). Analisa 7P Marketing Mix untuk Pengembangan Strategi Manajemen Pemasaran pada Perumahan Grand Sutawangi Majalengka. *JIEB : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* , 202, 13–20. <http://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Ma'ruf, K. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Sate H. Pardi Restaurant Branch Dr. M. Isa. *International Journal of Marketing & Human Resorce Rersearch*, 2(2), 89–97. [http://140.116.249.155/file.php/66423/CB\\_Final-Telecom\\_in\\_Vietnam.pdf](http://140.116.249.155/file.php/66423/CB_Final-Telecom_in_Vietnam.pdf)
- Nagara, A. O. A., & Emaputra, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *MathVision : Jurnal Matematika*, 4(1), 7–10. <https://doi.org/10.55719/mv.v4i1.308>
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Nugroho, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret201*, 2(1), 41–49.

- Nurainy, F., Rangga, A., & Prayoga, M. R. (2019). Perilaku Dan Kepuasan Konsumen Mahasiswa Universitas Lampung Terhadap Makanan Cepat Saji Menu Utama Ayam Bakar. *Jurnal Teknologi & Industri Hasil Pertanian*, 24(2), 77–88.
- Nurhayaty, M. (2022). Strategi Mix Marketing (Product, Price, Place, Promotion, Eople, Process, Physical Evidence) 7P Di Pd Rasa Galendo Kabupaten Ciamis. *Jurnal Media Teknologi*, 8(2), 119–127. <https://doi.org/10.25157/jmt.v8i2.2669>
- Permata Dewi, T. R. (2022). Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja, dan Kepuasan Konsumen di Nadia Roti. 8.5.2017, 2003–2005.
- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Sati Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Juminten*, 1(6), 145–156. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i6.178>
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.
- Puspa, R., Permana, A., & Karunia, E. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Bauran Pemasaran Pada Supermarket K-Store Krakatau Junction Rani Puspa , 2 ) Angrian Permana , 3 ) Erika Karunia Email : [bu.ranipuspa@gmail.com](mailto:bu.ranipuspa@gmail.com) Email : [erika.karunia@gmail.com](mailto:erika.karunia@gmail.com) ABSTRAK Variabel dalam. 13(02), 208–216.
- Ridho, A. A. (2018). *Perancangan Inteior Museum Musik Indonesia Malang*.
- Rochman, A., & Suparto. (2016). Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket XYZ dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.

- Rohani, Hadidu, A., & Sukardi. (2022). *Brand Equity and Service Quality Effects On Loyalty With An Intervening Variable Of Customer Satisfaction*. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856–870. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i6.389>
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 9(2), 114–126. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Setyanta, B. (2017). Antecedent dan Konsekuensi dari Kepuasan Pelanggan: Survei Kepuasan Pelanggan Barbershop di Yogyakarta. *Al Tijarah*, 3(1), 29. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v3i1.937>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan *Metode Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem *E-Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol.*, 14(1), 63–76.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Sukirno, Z. L., & Poerwanto. (2021). Identitas, Komunikasi, dan Kreativitas. *Problems of Endocrine Pathology*, 78(4), 57–64. <https://doi.org/10.21856/j-pep.2021.4.08>

- Sulistiyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>
- Teddy, C., & Devy, N. (2019). *Analysis of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Method in “Jakarta” Optical Pekanbaru. Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125–139.
- Tukuboya, T. A., & Prakosawati, E. E. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon bagi Kepuasan Penumpang. *AURELIA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.19>
- 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*, 0(0), 339–344.
- Wibisono, D. (2019). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks *Importance Performance Analysis* di Sekolah XYZ. *Jurnal Optimasi Teknik Industri*, 1(2), 14–20.