

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rochman. (2019). *ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PADA MINIMARKET XYZ DENGAN METODE COSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) Abdul*. 183–188.
- 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>
- Alfatiyah, R. (2018). Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri)*, 1(1), 1–7.
- Arif, D. (2018). Pengaruh Crm Dan Kualitas Layanan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ecopreneur*.12, 1(2), 45. <https://doi.org/10.51804/econ12.v1i2.372>
- Ayuningsih, S. F. (2018). Pelestarian Rawon Nguling Sebagai Nilai Tambah Pada Pengembangan Wisata Kuliner Tradisional Indonesia. *Majalah Ilmiah Bijak*, 14(1), 108–126. <https://doi.org/10.31334/bijak.v14i1.64>
- Chandra, T., & Novia, D. (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.
- 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.
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 17. <https://doi.org/10.20527/jwm.v7i1.173>
- Firdaus, F. (2020). Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan

- Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus Akdp Dan Akap Pada Terminal Type B (Studi Kasus Pada Terminal Caru. *Develop*, 4(1), 63–84. <https://doi.org/10.25139/dev.v4i1.2277>
- 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>
- Hilman, T., Wulan, S., Bisnis, P. L., & Indonesia, P. P. (2016). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis pada Perum Bulog Divre Jabar. *Jurnal Logistik Bisnis*, 6(2), 40–45.
- Immanuel, G. A., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 3(2), 181–190.
- Lodhita, H. E., Santoso, I., Anggarini, S., & Konsumen, K. (n.d.). *Kata kunci: CSI (Customer Satisfaction Index), IPA (Importance Performance Analysis), Kepuasan Konsumen, Kualitas pelayanan.*
- Makasudede, Y. (1953). *Bab 2 tinjauan pustaka*. 8–45.
- Muhamad Fariz Fadhlillah, E. S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Value Di PT Capsugel Indonesia. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 4(80), 1–10.
- Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 7(4), 594. <https://doi.org/10.24843/jrma.2019.v07.i04.p11>
- 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.

- Rachmawaty, D., Yamani, A. Z., Winati, F. D., & Mardhiana, H. (n.d.). *Implementation of Importance-Performance Analysis on Integrated Information System at Institut Teknologi Telkom Purwokerto*. 6869.
<https://doi.org/10.23917/jiti.v20i2.15600>
- Ritonga, H. M., & Sc, M. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan. 9(1), 1–11.
- Sa'adah, I., Mukson, M., & Ondho, Y. S. (2019). Pengukuran Tingkat Kepuasan Peternak dalam Pelayanan Inseminasi Buatan Menggunakan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 3(3), 557–567.
<https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2019.003.03.11>
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web. *Jurnal Informatika*, 4(1), 146–154.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 03(01), 63–76.
- Swaratama, E. (2017). Perancangan Komunikasi Visual Nopia sebagai Kuliner Khas Kabupaten Banyumas. *DeKaVe*, 9(1), 15–30.
<https://doi.org/10.24821/dkv.v9i1.1658>
- Syukri, & Ainu, S. H. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 6, 339–344.
- Widiaswara, T., & Sutopo. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Club di Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 6(4), 1–15.

- Wisudawati, T., & Rizalmi, S. R. (2020). Analisis Metode Marketing Mix 7P Sebagai Strategi Pemasaran Produk Daur Ulang. *Journal Science Innovation and Technology (SINTECH)*, 1(1), 26–29.
<http://ojs.udb.ac.id/index.php/SINTECH/article/download/874/761>
- Yamani, A. Z. (2018). Pengembangan Brand Sega Nyangku Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Sistemasi*, 7, 106–112.
- Zakaria, D. G. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212.
<https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>