

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu, F., & Shibhab, P. (2020). *Quality Management Systems (ISO 9001:2015)*. Lisle: Gavin Ebooks.
- Agung, A. A. P. (2019). *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif dan Kualitatif* (N. Suardhika, Ed.; Edisi Ke-1). Denpasar: CV. Noah Aletheia.
- Ardianti, N. P., & Waluyo, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode CSI Dan PGCV Di Toko XYZ. In *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 16(2), 96-107.
- Ayuni, N. W. D., Adiaksa, I. M. A., & Komala, I. G. A. M. K. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Kopi Biji Salak. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 13(2), 110-120.
- Chen, K. J., Yeh, T. M., Pai, F. Y., & Chen, D. F. (2018). Integrating refined kano model and QFD for service quality improvement in healthy fast-food chain restaurants. *International journal of environmental research and public health*, 15(7), 10-13.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewi, S. K., & Nugraha, A. (2021). Quality of service evaluation based on importance performance analysis method and the kano model. In *Journal of Physics: Conference Series*, 64(1), 12-19.
- 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*, 15(1), 1-10.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gunawan, A., & Iqbal, I. (2018). Quality measurement customer satisfaction index (csi) method and importance-performance analysis (IPA) diagram PT. ASDP Indonesia Ferry (PERSERO) Merak-Banten. *Journal of Engineering and Management in Industrial System*, 6(1), 11-19.

- Helia, V. N., Abdurrahman, C. P., & Rahmillah, F. I. (2018). Analysis of customer satisfaction in hospital by using Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). In MATEC Web of Conferences 154(1), 11-20.
- Indarwati, Yuyun., & Untarini, N. (2017). Pengaruh ketidakpuasan terhadap keputusan perpindahan merek dengan kebutuhan mencari variasi sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 1-11.
- Kerlinger., & Lee. (2000). *Foundations of behavioral research*. Melbourne: Wadsworth.
- Khusna, Lailatul (2020) *Aplikasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Android Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Pada Ahas Handayani Semarang*. Under Graduates thesis, Universitas Negeri Semarang.
- Kothari, C. R. (2004). *Research methodology: Methods and techniques*. New Delhi: New Age International.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management* (p. 352). Boston, MA: Pearson.
- Krismonda, N., Indriani, S., & Kiswandono, K. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Superindo Tlogomas menggunakan Metode PGCV (Potential Gain in Customer Value). *Jurnal Valtech*, 3(2), 160-165.
- McLeay, F., Robson, A., & Yusoff, M. (2017). New applications for importance-performance analysis (IPA) in higher education: Understanding student satisfaction. *Journal of Management Development*, 36(6), 780-800.
- Nemoto, T., & Beglar, D. (2014). Likert-scale questionnaires. *Jurnal of Jalt*, 3(2), 120-126.
- Nusaputra, N., Choiri, M., & Kusuma, L. W. (2014). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel dengan Metode Servqual, IPA dan Indeks PGCV. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri* 2(6), 1239-1250.
- Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPTD. *Puskesmas Lempake*. 6(4), 1621-1634.

- Oliver, R. L. (2015). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Prastiwi, M. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Teh Pucuk Harum Di Kota Malang Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Potential Gain in Customer Value (Pgcv) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Putri, N. A. O. (2016). PENGARUH IKLAN TELEVISI “TCASH SEMUA BISA SEKALI TAP” TERHADAP SIKAP PADA MEREK (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Putri, S. I., Sumartini, S., & Sofia, A. (2017). Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, 8(1), 11-16.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. EPRA International Journal of Research & Development, 4(1), 38-41.
- Rizayanti, Nelli. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte Di Pidie Jaya. (Undergraduate thesis, UIN AR-RANIRY)
- Saputro, N. R. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Arafah Sukoharjo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Sinaga, S. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Internasional Sibyak Berastagi. (Thesis, Universitas Sumatera Utara).
- Sudaryono, D. (2016). Manajemen Pemasaran teori dan implementasi. Yogyakarta: Andi.
- Surbakti, F. P. S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Dengan Metode Ipa & Pgcv Index (Studi Kasus: Pt Karcher Indonesia). In

- Prosiding Seminar Nasional Riset dan Teknologi Terapan (Ritektra), 7(2), 12-18.
- Sürücü, L., & Maslakçı, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694-2726.
- Taherdoost, H. (2016). Sampling methods in research methodology; how to choose a sampling technique for research. *How to Choose a Sampling Technique for Research* (April 10, 2016). *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 5(2), 18-27
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran jasa (Ed. I)*. YOGYAKARTA: ANDI OFFSET
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* 3(2), 55-60.
- Utari, D. W. (2018). *PERBANDINGAN KEPUASAN DAN ENGAGEMENT MAHASISWA BARU TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK FTI UII*. (Skripsi Thesis. Universitas Islam Indonesia)
- Vebry, Erida Sabila (2020). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pengguna Grab Bike di Mall Palembang Icon*. Skripsi Thesis (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang).
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17-23
- Wong, A. T. T., & Ho, M. W. M. (2019). Service quality and customer satisfaction on budget airlines: Kano model approach. *Journal of Economics, Management and Trade*, 11(3), 155-164
- Yilmaz, V., Ari, E., & Gürbüz, H. (2018). Investigating the relationship between service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector: An application of structural equation model. *International Journal of Bank Marketing*, 36(3), 423–440
- Zeithaml, V., Mary Jo Bitner, & Dwayne Gremler. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th edition). MC Graw Hil Education.