

DAFTAR PUSTAKA

- Alter, S. (2002). *Information Systems: The Foundation of E-Business*. 4th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Amstrong dan Kotler, 1999. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Delapan*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Gea, Mahrunnisa. 2018. *Analisis Tingkat Tingkat Layanan PT BNI Syariah Cabang Medan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Medan: UIN-SU Medan.
- Ghozali, Imam., 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guilford, J.P.. 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: McGraw Hill.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Sistem Informasi Strategik untuk Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler and Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks,
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler and Keller. 2012. *Marketing Manajement*. New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.
- Laily, Alfina. 2016. *Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Laudon, K.C., & Laudon, J.P. 2016. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. 14th Edition. Pearson Education Limited.

- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi ke-3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi dan Bramulya. 2015. *Model Important Performance Analysis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maetono, Nanang. 2001. *Penelitian Kuantitatif, Analisis dan analisis data skunder*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Martilla and James. 1997. "Important Performance Analysis" dalam *Jurnal Of Marketing*. 41(1):77-79.
- Nitasari, Ade. 2020. *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan menggunakan metode Customer Satisfactio Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Parasuraman, et. al. *Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale Journal Of Retailing*, vol. 67 No. (4), 1991
- Purnomo, Wirdha. 2015. *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitas Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syafina, Laylan. 2018. *Panduan Penelitian Kuantitatif Akuntansi*. Medan: Febi Press.
- Tarigan, Azhari Akmal. et. al. 2015. *Buku Panduan Penulisan Skripsi*. Medan: Febi Press.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran, Ed3*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umam dkk. 2018. *Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Salma Rumah Kecantikan dan Kebugaran Muslimah Purwokerto*. Surabaya: Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.

Yudha, M.A. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.