

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lulu anggraini Dian, P. Deoranto, and dhita ikasari Morita, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and," *Jurnal Industri*, vol. 4, no. 2, pp. 74–81, 2015.
- [2] S. M. Widodo and J. Sutopo, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer," *Jurnal Informatika Upgris*, vol. 4, no. 1, pp. 2460–4801, 2018.
- [3] P. Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran 1*, Dua Belas. Jakarta: Erlangga, 2008.
- [4] D. A. Gravin, *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. New York: Free Press, 1988.
- [5] A. Haryadi, "Kiat Membuat Promosi Penjualan secara Efektif dan Terencana," 2nd ed., Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2007.
- [6] C. R. Snyder, S. J. Lopez, L. M. Edwards, and S. C. Marques, *The Oxford handbook of positive psychology*. Oxford university press, 2020.
- [7] D. Ika Pratiwi, "Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan kualitas produk kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan internet flash unlimited di semarang," 2010.
- [8] P. Kotler, *Marketing Insight from A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Oleh Setiap Manajer*. Jakarta: Erlangga, 2004.
- [9] dan D. Novianti, Endri, "Novianti et al., 90 – 108 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1, Feb 2018," *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. VIII, no. 1, pp. 90–108, 2018.
- [10] E. Istiatin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo," *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, vol. 13, no. 01, p. 115736, 2015.
- [11] W. Purnomo and D. Riandadari, "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik," *Jurnal Teknik Mesin*, vol. 03, no. 3, pp. 54–63, 2015.
- [12] Dr. R. I. Akbar, M. T. I. Denny Ganjar Purnama., S.Si., and M. Slamet Riyanto., S.T., *Importance - Performance Analysis Matrix Penerapan untuk Penilaian Situs Pembelajaran SIAkad dan LMS*. Nas Media Purtaka, 2022.
- [13] F. L. Budiono, "Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta," *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, vol. 11, no. 2, pp. 93–108, 2013.
- [14] D. A. Kurniawati, I. Santoso, and D. M. Ikasari, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman Sari Alang-Alang Merk 'Pesona' Dengan

Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)," *Universitas Brawijaya Online Journal*, vol. 1, no. 2, pp. 67–75, 2013.

- [15] L. R. Aritonang and R. Lerbin, "Kepuasan pelanggan," *Gramedia. Jakarta*, 2005.
- [16] A. D. Setiawan, A. Z. Yamani, and F. D. Winati, "Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, vol. 1, no. 4, pp. 286–295, 2022, doi: 10.55826/tmit.v1i4.62.
- [17] P. S. Nasional *et al.*, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Dengan Metode Ipa & Pgcvi Index (Studi Kasus : Pt Karcher Indonesia)," pp. 1–7, 2021.
- [18] K. Lin and H. Kim, "An automated method to conduct importance-performance analysis of product attributes from online reviews - An extension with a case study," *Proceedings of the Design Society*, vol. 1, no. AUGUST, pp. 417–426, 2021, doi: 10.1017/pds.2021.42.
- [19] B. Fuadatinnisa, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Buah Jeruk Agrowisata Petik Jeruk Desa Selorejo, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang." Universitas Brawijaya, 2018.
- [20] M. W. Sugeng, "Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk 'Olahan Durian' Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)," Universitas Brawijaya, 2017.
- [21] D. Sugiyono, *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*, 87th ed. Bandung: CV Alfabeta, 2017.
- [22] R. Nikmatur, "Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian," *Jurnal Hikmah*, vol. 14, no. 1, p. 63, 2017.
- [23] Andika saputra, *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2020.
- [24] P. A. Damanik, "Analisis kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Minuman Kopi dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus di Coffe Story Malang, Jawa Timur)." 2014.
- [25] I. Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS," Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009.
- [26] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-performance analysis," 1977.
- [27] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Jakarta, 2006.
- [28] ST. M. Pd. Candrianto, "Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar," M. R. Aqli, Ed., Batu: Literasi Nusantara, 2021, p. 113.
- [29] Sukardi dan Cholidis, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP*. Denpasar, Bali, 2006.

- [30] R. S. Russell and B. W. Taylor, *Operations and supply chain management*. John Wiley & Sons, 2019.
- [31] A. Rusdiana, "Manajemen operasi." Pustaka Setia, 2014.
- [32] A. T. P. Sunardi and E. Suprianto, "Pengendalian Kualitas Produk Pada Proses Produksi Rib A320 Di Sheet Metal Forming Shop," *Indept*, vol. 5, no. 2, pp. 6–15, 2015.
- [33] K. N. Fauziah, S. Sudianto, and S. D. Nabella, "Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Federal International Finance (Fif) Cabang Batam," *Postgraduate Management Journal*, vol. 2, no. 1, pp. 40–51, 2022.
- [34] A. Purwanto *et al.*, "Peningkatan Kualitas Produk dengan Pelatihan ISO 9001: 2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Industri Packaging di Tangerang," *Journal of Community Service and Engagement*, vol. 1, no. 02, pp. 28–34, 2021.
- [35] I. Imron, "Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang," *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, vol. 5, no. 1, pp. 19–28, 2019.
- [36] R. Ratnadi and E. Suprianto, "Pengendalian kualitas produksi menggunakan alat bantu statistik (seven tools) dalam upaya menekan tingkat kerusakan produk," *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan*, vol. 6, no. 2, 2020.
- [37] H. Nastiti, "Analisis pengendalian kualitas produk dengan metode statistical quality control (Studi kasus: pada PT 'X' Depok)," *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, vol. 4, no. 1, 2014.
- [38] D. Fatihudin and A. Firmansyah, *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish, 2019.
- [39] J. R. S. Weenas, "Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, vol. 1, no. 4, 2013.
- [40] W. Oktavira, "Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Produk Bear Brand di Kota Batam." Prodi Manajemen, 2023.
- [41] F. Andreani, "Experiential marketing (sebuah pendekatan pemasaran)," *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 2, no. 1, 2007.
- [42] A. Kurnianingsih, "Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas," *Jurnal Manajemen dan Retail*, vol. 1, no. 02, pp. 62–84, 2021.
- [43] G. D. DEWI and M. SUKMA, "PENERAPAN STATISTICAL QUALITY CONTROL (SQC) PADA AUDIT QUALITY PRODUK CHOCOLATOS-GARUDA FOOD (STUDI KASUS PT. GARUDA FOOD DRIYOREJO-GRESIK)." UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945, 2017.

- [44] S. Sumayyah, "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SHOPEE (Studi Kasus Pada Shopee Kelurahan Sunter Jaya Jakarta Utara)." Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2020.
- [45] F. Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- [46] I. Maulana, "Pengaruh Pemahaman Akuntansi, Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi Dan Peran Internal Audit Terhadap Kualitas Laporan Keuangan (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kota Bandung)." Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung, 2017.
- [47] D. Ruhimat, "Kepuasan Pelanggan," *PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta*, 2008.