

DAFTAR PUSTAKA

- Aamer, A. M. (2018). Outsourcing in non-developed supplier markets: a lean thinking approach. *International Journal of Production Research*, 56(18), 6048–6065. <https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1465609>
- Ananda, R. (2020). *ANALISIS CSI (Customer Satisfaction Index) MANDRELING COFFEE DI KOTA MEDAN (Studi Kasus: Kopi Takar Cafe Jl Setiabudi No. 35 Medan)*.
- Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.1.23-31>
- Anindya, A. P., & Iva Mindhayani. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Aufa Amalia. (2019). *ANALISIS KEPUASAN KERJA DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE ANALYSIS PERFORMANCE) DI HOTEL FAMILIE 2 KOTA METRO*.
- Dwi Ariska, O., Kusyanti, A., & Bachtiar, F. A. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis)* (Vol. 2, Issue 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Puspa Sari, R. (2020). *ANALISIS KEPUASAN*

PELANGGAN ABC LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 15, Issue 1).

Indrajaya, D. (n.d.). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX PADA UKM GALLERY. In *Tj. Bar*.

Ishak, A., Diriyanti Novalina, S., & Noviza, M. B. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Karyawan terhadap Pengelolaan Fasilitas Gedung Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis: Studi Kasus. *Jurnal Sistem Teknik Industri (JSTI)*, 21(1), 12–23.

Laily Alfina. (2017). *ANALISIS KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Studi Kasus: RSUD Imelda Pekerja Indonesia)*.

Lusianti Dina. (2017). *PENGUKURAN KEPUASAN PESERTA JKN MELALUI PENDEKATAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*.

Patinong, Y. A., & Sumatika, A. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK. *JURNAL COMASIE*, 06(03).

Siyanto Yudi. (2017). *Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah KUALITAS PELAYANAN BANK*

DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) TERHADAP KEPUASAN NASABAH.

- Tri Amanda, Y., Saputra, A., Pamungkas, I., & Kusuma, I. (2021a). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada PT. PLN (Persero) Area Meulaboh.* www.jurnal.utu.ac.id/joptimalisasi
- Tri Amanda, Y., Saputra, A., Pamungkas, I., & Kusuma, I. (2021b). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada PT. PLN (Persero) Area Meulaboh.* www.jurnal.utu.ac.id/joptimalisasi
- Wahyuniardi, R., Syaifulbachri, A., & Algaza, R. (2018a). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Bauran Pemasaran Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model Kano (Studi Kasus: L'societe Dine and Bar Bandung). *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 7(2), 73. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v7i2.2881.73-84>
- Soim, A. (2018). *PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SUPERMARKET DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).*
- Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK.*
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE*

*PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT. MEDIA PURNA
ENGINEERING.* <http://jurnal.poltekapp.ac.id/>