

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 JI 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. (2018). 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>
- Wahyuniardi, R., Syaifulbachri, A., & Algaza, R. (2018b). 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>
- Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2018b). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK.*

- Wijayanti, E. (2020). *INTEGRATING FUZZY-SERVQUAL INTO IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT FOR IMPROVE KSP KUSUMA ARTHA LESTARI SERVICE QUALITY.*
- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 5(2), 43–50. <https://doi.org/10.30656/intech.v5i2.1675>
- Yola, M., Yola, M., & Budianto, D. (n.d.). *ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PRODUK PADA SUPERMARKET DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).*