

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)*.
- Ananda Rizki. (2017). *Analisis Csi (Customer Satisfaction Index) Mandreling Coffee Di Kota Medan (Studi Kasus : Kopi Takar Cafe JI Setiabudi No. 35 Medan)*.
- ANANDA RIZKI. (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*.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi) And Importance Performance Analysis (Ipa) Method In “Jakarta” Optical Pekanbaru (Vol. 7, Issue 2)*. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>
- 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>
- Ekasari, R., Sungging Pradana, M., Adriansyah, G., Adhi Prasnowo, M., Fathoni Rodli, A., & Hidayat, K. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual: Vol. IX* (Issue 1). Online.
- 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: Rsu Imelda Pekerja Indonesia)*.
- Lusianti Dina. (2017). *Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis*.
- Moha, S., Loindong, S., Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado The Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction And Facilities In Hotel Yuta Manado. In *Moha., Sj. Loindong. Analisis Kualitas Pelayanan... Jurnal EMBA* (Vol. 575, Issue 1).
- Muhammad Jazuli, Didi Samanhudi, & Handoyo. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Pt. Xyz*.
- Patinong, Y. A., & Sumatika, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Pada Pt. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. *Jurnal Comasie*, 06(03).
- Siyamto Yudi. (2017a). *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.*
- Siyamto Yudi. (2017b). *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/jo optimalisasi
- 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/jo optimalisasi
- 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. (2018a). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK.*
- Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2018b). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK.*
- Wijayanti, E. (2020). *Integrating Fuzzy-Servqualinto 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>
- 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/>
- Moha, S., Loindong, S., Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado The Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction And Facilities In Hotel Yuta Manado. In *Moha., Sj. Loindong. Analisis Kualitas Pelayanan... Jurnal EMBA* (Vol. 575, Issue 1).
- Muhammad Jazuli, Didi Samanhudi, & Handoyo. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Pt. Xyz*.
- Patinong, Y. A., & Sumatika, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Pada Pt. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. *Jurnal Comasie*, 06(03).
- Siyamto Yudi. (2017a). *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*.
- Siyamto Yudi. (2017b). *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. (2018a). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK*.
- 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>
- 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/>