

## DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, M. (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan*. Umsu.ac.id.
- Adani, M. R. (2020). *Pengenalan Apa Itu Website Beserta Fungsi, Manfaat dan Cara Membuatnya*. Sekawan Media.
- Amanda, dkk. (2019). *Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang*. Padang: Unand Limau Manis.
- Andre, dkk. (2019). *Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)*. Surabaya: Universitas Ciputra.
- Apriliani, dkk. (2020). *Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com*. Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Ariani, D. W. (2020). *Manajemen Kualitas*. Tangerang: Universitas Terbuka.
- Athalia Herlyana Putri, & Tri Indra Wijaksan. (2023). *Analisis E-Service Quality Menggunakan Importance Performance Analysis Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital*. *EProceedings of Management*, 10(1).
- Bates, John E.G., Douglas Hoffman. 1999. *Managing services marketing: Text and readings*. Orlando : The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher.
- Farmer, J. H. (1988). *A Conceptual Model of Service Quality*. Kanada: University of Western Ontario.
- Green, S.B. 1991. *How Many Subjects Does It Take To Do a Regression Analysis?* *Multivariate Behavioral Research*, 26, 499-510.
- Heru Winarno, & Tb Absor. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering*. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Terj. Drs. Jaka Wasana, MSM Jakarta: Erlangga, 1999
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lanne. 2009. *Marketing management. 13th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

- Parasuraman, *et. al.* *Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale Journal Of Retailing*, vol. 67 No. (4), 1991
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik*. 03, 54–63.
- Syafina, Laylan. *Panduan Penelitian Kuantitatif Akuntansi*, Medan: Febi Press, 2018
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset, 1997
- Umar, Husein. (1997). *Metodologi Penelitian: Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zakharias Kurnia Purbobinuko, & Riska Wurianing. (2020). *Analisis Kepuasan Dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di RS. Dr Soetarto Yogyakarta*. 8(2), 80–91.
- Zeithaml, Valarie A., And Mary Jo Bitner. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition*. New York, NJ: Mc Graw-Hill Companies Inc.