

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Lulu Dian, dkk. (2015) "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index*"
Jurnal Industri Vol 4 No 2 Hal 74 – 81
- Basuki, Rahman dkk. (2018). "Pengembangan Kinerja Sumber daya Manusia di Honda Semarang Center Berdasarkan Analisis SWOT", *Jurnal Of Management Unpad* Vol.4, No. 4.
- Bungin, Burhan. (2017) "Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya Cetakan ke-9" Jakarta; Kencana
- Dosinaen, Yohannes Prince R.P., & Sastika, Widya St., M. (2018). Usulan Strategi Pemasaran Pada PT Gunung Amal *Solution* International Dengan Menggunakan Analisis *Strength, Weakness, Opportunity, Treath* Dan Matriks IFAS EFAS Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Pemasaran* , Universitas Telkom
- Fadillah, Haris, dkk., (2020) Analisis Kepuasan Pelanggan ABC *Laundry* Dengan Menggunakan Metode *Service Quality, Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 15, No. 1, Januari 2020
- Fatihudin, Didin & Firmansyah, Anang (2019) *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta; Deepublish
- Fatimah, Fajar Nur D., (2016) *Teknik Analisis SWOT*. Yogyakarta; Quadrant

- Horax, Michelle (2017) “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode *Service Quality* (Servqual)”
Jurnal Metris 18 (2017) 65–74
- Indrasari, Meithiana (2019) “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan” Surabaya;
Unitomo Press
- Ismail, Fajri (2018) “Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial Edisi Pertama” Jakarta; Kencana
- Jazuli, Muhammad, dkk. (2020) “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan *Importance Performance Analysis* Di PT. XYZ” Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi Vol.01, No.01, Tahun 2020, Hal. 67 – 75
- Nugroho, Andika Bayu & Samanhudi, Didi (2020) “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan etode Servqual dan Merancang Strategi Pemasaran Dengan Metode SWOT Pada Restoran XYZ” Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi Vol.01, No.05, Tahun 2020, Hal. 13 – 24
- Nuralam, Inggang Perwangsa. (2017) “Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah” Malang; UBPress
- Payangan, Otto R. (2013), "Pemasaran Jasa Pariwisata" Bogor; IPBPress
- Pranata, Made Nanda, dkk. (2019) Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet *Eatery and Coffee* menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri
- Rangkuti, Freddy. (2015). *Personal SWOT Analysis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Rohaeni & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ekonomi*, 20(2), 241–258. <http://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/448/444>
- Salim, M. Alif., & Siswanto, Agus. B. (2020). *Analisis SWOT dengan metode kuesioner*. Semarang; Pilar Nusantara
- Setyorini, H., & Santoso, I. (2016). *Analisis Strategi Pemasaran Menggunakan Matriks SWOT dan QSPM (Studi Kasus : Restoran WS Soekarno Hatta Malang) Marketing Strategy Analysis Using SWOT Matrix and QSPM (Case Study : WS Restaurant Soekarno Hatta Malang)*. 5(1), 46–53.
- Subhan, Ali & Peratiwi, Mega. (2020) Analisis Strategi Pemasaran Produk Dengan Metode Analisis Matrik BCG, SWOT Dan *Benchmarking* Pada Perusahaan Rubby Hijab. Jurusan Teknik Industri Universitas Suryakencana
- Triastuti, Yuyun (2020) “Manajemen Produksi Jasa Boga” Cirebon; CV. Syntax Computama
- Trishartanto, P., W, M. M., & Fathoni, A. (2018). Analisis Efas-Ifas Dikaitkan Dengan Regulasi Industri Pengiriman Via Airfreingt Pada Pt. Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang (Studi Kasus pada Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang). *Maharaja Agrasen Institute of Management and Technology Journal of IT & Management*, 4(4).
- Unaradjan, Dominikus Dolet. (2019) “Metode Penelitian Kuantitatif” Jakarta; Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
- Widjaja, Bernard T. (2013) “Lifestyle Marketing” Jakarta; Gramedia Pustaka Utama

Widodo, Sanusi Mulyo dan Joko Sutopo. (2018). “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Bussiness to Customer”. Jurnal Informatika Upgris Vol. 4, No. 1 P/E (<http://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/2224>)

Wulandari, Sandra Yuni dan Wahyu Wibowo. (2016). “Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Perpustakaan ITS”. Jurnal Sains dan Seni ITS Vol. 5 No. 2. (http://ejournal.its.ac.id/index.php/sains_seni/article/view/17472)

Zuraidah, Eva (2018). “ Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*)”. Jurnal Prosisko Vol. 5 No. 2