

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers.
- Abiddin, M. Z., Masudin, I., & Utama, D. M. (2017). Pemilihan strategi pemasaran dengan metode SWOT dan TOPSIS. *Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 55–67.
- Afifudin. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen*. Alfabeta.
- Asyiah, S., Maddeppungeng, A., & Alfalakh, D. S. (2020). Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar (Studi Kasus: Proyek Pembangunan Kampus Untirta Sindangsari). *Fondasi: Jurnal Teknik Sipil*, 9(2), 188–200.
- Basuki, R., Fathoni, A., & magdalena Minarsih, M. (2018). Pengembangan Kinerja Sumber Daya Manusia di Honda Semarang Center Berdasarkan Analisis SWOT. *Journal of Management*, 4(4).
- Bungin, B. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya Cetakan ke-9*. Kencana.
- Cahyono, P. (2016). Implementasi strategi pemasaran dengan menggunakan Metode SWOT dalam upaya meningkatkan penjualan produk jasa asuransi kecelakaan dan kematian pada PT. Prudential Cabang Lamongan. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 1(2), 10-Halaman.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analysis of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Perfomance Analysis (IPA) Method in “Jakarta” Optical Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125–139.

- Devani, V., & Rizko, R. A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24–29.
- Dewi, S. K., Analisa, I., & Amardan, W. (2019). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan dengan Metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Indeks Potential Gain in Customer Value (PGCV). *Seminar Nasional Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA)*, 62–72.
- Dosinaen, Y. P. R. P., Sastika, W., Terapan, F. I., & Telkom, U. (2019). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Universitas Telkom, Agustus 2019. | 2. *Epic Model Dan Direct Rating Method : Efektivitas Iklan Media Sosial Instagram Batagor Hanimun Di Kota Cimahi Tahun 2018*, 5(2), 909–918.
- Fatihudin, Didin & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Fatimah; Fajar, N. D. (2016). *Teknik Analisis SWOT*. Quadrant.
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Manajemen Dan Konsep*. Qiara Media.
- GURL, E. (2017). *SWOT analysis: A theoretical review*.
- Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Hanif, A. (2018). *Modul Statistika Deskriptif*. 1–107. [http://digilib.unisayogya.ac.id/4724/1/modul\\_statistik\\_deskriptif\\_cover\\_%2Bisi.pdf](http://digilib.unisayogya.ac.id/4724/1/modul_statistik_deskriptif_cover_%2Bisi.pdf)

- Hardiyanti, K. (2021). *Distribusi Frekuensi dan Bentuk grafik*.
- Horax, M., Sanjaya, L., Pratiwi, J., & Yosephine, A. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Metris*, 18, 65–74. <http://ojs.atmajaya.ac.id/index.php/metris>
- Indrajaya, D. (2018). Metode Importance Performance Analysis Dan Customer. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Ismail, F. (2018). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial Edisi Pertama*. Kencana.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo, H. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI PT. XYZ. *JUMINTEN*, 1(1), 67–75.
- Khotimah, K. (2020). ANALISIS SWOT DALAM STRATEGI PENINGKATAN PENJUALAN PADA DEALER HONDA CV ADAM JAYA PLUMPANG TUBAN. *JEKMA*, 1(6).
- Komala, R. D., & Nellyaningsih, Dra., M. (2017). *Tinjauan Implementasi Personal Selling Pada Pt. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017*. Universitas Telkom.
- Kotler, phililp dan G. A. (2014). *Prinsip-Prinsip Manajemen* (14th ed.). Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2013). *Principles Of Marketing Global Edition 15e*. Pearson.
- Kotler, P. dan keller. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). Erlangga.

- Lestari, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Pasar Sore Purijaya Tangerang Dengan Metode Swot. *Jurnal Teknik*, 7(2).
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Nasution, N. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Ketiga). Ghalia Indonesia.
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. UBPress.
- Pasaribu, H. F. (2018). *Penerapan Analisis Swot Dalam Strategi Pemasaran Pada PT. Arma Anugerah Abadi Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
- Payangan, O. R. (2013). *Pemasaran Jasa Pariwisata*. IPBPress.
- Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (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 ISSN, 2503, 488X*.
- Rangkuti, F. (2011). *SWOT Balanced Scorecard*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2015). *Personal SWOT Analysis*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ridho, I. R. (2018). *Strategi Pemasaran Melalui Analisis Strength Weakness Oppurtunity Threat (SWOT) Pada Usaha Penyewaan Lapangan Futsal Di Scudetto Futsal Banyuwangi*. Universitas Yogyakarta.
- Rifqi, S. & Z. M. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran (I)*. Myria Publisher.
- Rifqi S., Z. M. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Myria Publisher.
- Rochman, A., & Suparto, S. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket XYZ Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan

- Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 1(1), 183–188.
- Salim, M. A., & Siswanto, A. B. (2020). *Analisis SWOT Dengan Metode Kuisisioner*. Pilar Nusantara.
- Setyorini, H., & Santoso, I. (2017). Analisis strategi pemasaran menggunakan matriks SWOT dan QSPM (studi kasus: Restoran WS Soekarno Hatta Malang). *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 5(1), 46–53.
- Siahaan, D. S. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index ( CSI ) ( Studi Kasus Pada BNI UNIMED ). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13–19.
- Subhan, A., & Peratiwi, M. (2017). Analisis Strategi Pemasaran Produk Dengan Metode Analisis Matrik Bcg, Swot Dan Benchmarking Pada Perusahaan Rubby Hijab. *Journal Industrial Servicess*, 3(1c).
- Sudarsana, I. K., Use, T. H. E., Nickel, O. F., As, S., Of, A., & Concrete, T. H. E. (2016). *Jurnal Spektran Jurnal Spektran*. 4(2), 36–45.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulasih, S. (2020). Metode Boston Consulting Group (BCG) Sebagai Dasar Menentukan Strategi Pemasaran pada UD. Putra Bangun Furniture Production. *Muslim Heritage*, 5(1), 133–154.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke-2. CAPS (Center for Academic PublishingService).
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Bayumedia Publisng.

- Trishartanto, P., Warso, M. M., & Fathoni, A. (2018). ANALISIS EFAS-IFAS DIKAITKAN DENGAN REGULASI INDUSTRI PENGIRIMAN VIA AIRFREIGHT PADA PT. ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG SEMARANG (Studi Kasus pada Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang). *Journal of Management*, 4(4).
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Waluyo & Rachman. (2016). *Mudah Cepat Tepat Penggunaan Tools Amos Dalam Aplikasi (SEM)*. UPN "VETERAN" JAWA TIMUR.
- Wanardi & Aris Triyono. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish Publisher.
- Widjaja, B. T. (2013). *Lifestyle Marketing*. Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa (Kedua)*. PT Indeks.
- Zuraidah, E. (2018). ANALISA KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY). *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 5(2).
- Zuraidah, E. V. A. (2021). Analisis Strategi Pengembangan Koperasi Simpan Pinjam Pada PT. Simona dengan Metode SWOT. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 8(1), 41–52.