

Daftar Pustaka

- Alifah, U. N., Prahutama, A., & Rusgiyono, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks PgcV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(2), 144.
<https://doi.org/10.26714/jsunimus.8.2.2020.144-151>
- Assauri, S. 2019. "Manajemen Pemasaran".. Jakarta PT. Raja Grafindo Persada.
- Candrianto. 2021. "Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar". Malang : Literasi Nusantara.
- Darmanah, G. 2019. "Metodologi Penelitian" Lampung : Hira Tech.
- Dasharathaj, K.S.,Perule, N., Potti, S. R., Jain, M.,Malarout, N.,Davesh, S.,Vaz, S.F.,Singla, B.,Naik, N. (2022) *A Study of Service Quality in Indian Public Sector Banks Using Modified Servqual Model*. *Banking & Finance Journal* Vol. 1. 1-18. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2152539>
- Dewi Shanty Kusuma, Izzatul Analisa, Witri Amardan. 2019. Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan dengan Metode Customer Satisfaction Ineks (CSI), Importance Performance Analisis (IPA) dan Indeks Potential Gain in Customer Valur (PGCV) *Jurnal SENTRA*. Malang : Universitas Muhammadiyah.
- Dirga, S.M.P., 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis di Cokotetra Café Dago (Doctoral dissertation, Poltekpar NHI Bandung).
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Hakim, Nur dkk. 2019. Penentuan Prioritas Peningkatan Kualitas Jasa dengan menggunakan Metode Importance Perforance Analysis (IPA) dan Indeks Potential Gain in Customer Value (PGCV). Volume 23 Nomor 2. Fakultas FISIP, Jurusan Administrasi Bisnis. Yogyakarta : Universitas PembangunanNasional "Veteran".

- Immanuel, G.A. and Setiawan, R., 2020. Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran kualitas Sistem Informasi Akademik. Kurawal-Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri, 3(2), pp.181- 190.
- Indrasari, M. 2019. "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan". Surabaya : Unitomo Press
- Jabnabilla, F., & Margina, Nur. (2021). Analisis Korelasi Pearson Dalam Menentukan Hubungan Antara Motivasi Belajar Dengan Kemandirian Belajar Pada Pembelajaran Daring. Jurnal Sintak, 1(1), 14–18.
- Jorgian, A., Hartini, S. and Prasetyo, B.D., 2022. Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopilur. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen, 7(3).
- Liliani, P.2020. Analisis Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Behavioral Intention Restoran Top Yammie. Jurnal Bina Manajemen. 8(2). 18-48
- Lena, E. M., Mursito, B., & Hartono, S. (2021). Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Produk, Citra Merek dan Pelayanan pada Outlet 3second Surakarta (Consumer Purchase Interest Assessed From The Atmosphere Store, Location, And Word Of Mouth Case Study On Solo Boutique). Jurnal Ekbis, 22(1), 55. <https://doi.org/10.30736/je.v22i1.697>
- Munwaroh, U. L., & Riptiono, S. (2021). Analisis Pengaruh Cafe Atmosphere, Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Repurchase Intention Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA), 3(5), 1030-1046.
- Musyawah, I. Y., & Idayanti, D. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Usaha Ibu Bagas di Kecamatan Mamuju. Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen, 1(1), 1–13.
- Nabilla, & Tuasela. (2021). Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Pada Diva Karaoke Rumah Bernyanyi. Kritis, 5, 21–40.
- Nugraha, A.R., Dzikron, M., Bachtiar, I. (2023) Usulan Perbaikan Kualitas pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Model *Importance-Performance*

Analysis. Jurnal Riset Teknik Industri. 3(1). 9-16.

<https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830>

- Nugroho, M. I., Damara, R. D., & Sanjaya, V. F. (2023). pengaruh harga dan kualitas produk terhadap minat beli iphone: studi kasus mahasiswa uin raden intan bandar lampung. Srikandi. 2(1). 35-44.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. Opsi, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Prasetya, E.A., 2018. Perbaikan Posisi Kerja pada Stasiun Kerja Produksi Mebel dengan Menggunakan Kaidah Ergonomi Guna Meningkatkan Produktivitas (Studi Kasus UD. Sinar Jaya). Jurnal Valtech, 1(2), pp.150-156.
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. Jurnal Basicedu, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Prinia, D., Fatih, M.R.D., Rachmawati, N.D. (2022). Literature Review *Word of Mouth* Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang : Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan, JMPIS : Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial., 3(1) , 225-239.
- Purnama, I. (2020). Pengaruh promosi online dan endorsmen selebgram terhadap minat beli konsumen. Youth & Islamic Economic, 1(02), 14-20
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. Jurnal Kesehatan, 13(1), 65. <https://doi.org/10.26630/jk.v13i1.2814>
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. Jurnal Simetrik, 11(1), 432. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Santy, Ellysa R. & Supriyanto Ahmad (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Dan Promosi Online Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada

- Sate Taichan Banjar D'Licious). Jurnal Sains Manajemen dan Kewirausahaan. 4(1), 47-56.
- Suryanto. 2020. "Pengaruh Penerapan Technology-Based Self-Service Terhadap Kepuasan Siswa pada Layanan Peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang" Salatiga : Pustaka Rumah Cinta.
- Taan Hapsawati,R Djoko Lesmana,Herlina Rasjid, & Indriyani. 2021. "Social Media Marketing untuk Meningkatkan Brand Awareness". SEIKO : Journal of Management & Business. Vol 4 (1).315-330.
- Tiefani, & A. Saputra (2020) analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang konsumen pada pt anugerah avava cemerlang batam. Jurnal EMBA 8 (1), 2095-2105
- Tjiptono, Fandy, 2019, Strategy Pemasaran, Penerbit: Andi offset. Edisi Kedua,Cetakan Kedua, Yogyakarta
- Wilujeng F. Rahayu., Rembulan G. D.,Andreas D., & Tannady H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA.Jurnal Fakultas Teknik UMJ.1(1).1-