

DAFTAR PUSTAKA

- Analysis (Studi Kasus Pada Pt. Lion Superindo) (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia*).
- Fu, M., Kasih, Y., dan Megawati. 2017. Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE MDP). Palembang: STIE MDP.
- Gunawan, A. F. dan Priatna, W. B. 2017. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Happy Cow Steak Bogor Jawa Barat. *Jurnal Agribisnis*, Vol. 5. No. 2 : 139-158. DOI: <https://doi.org/10.29244/fagb.5.2.139-158>
- Handono, F. W., Nurdin, H., Sumarna. 2019. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV Jia Pradana dengan Metode Servqual. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*. Vol 7 No 3 154-161.
- Handriati, A. A., Sunaryo, S., & Helia, V. N. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI. *Teknoin*. Vol 21 No 4: 178-190. DOI: <https://doi.org/10.20885/v21i4.4294>
- Hidayat, Febria. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syariah dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). (*Skripsi*). Universitas IAIN.
- Jienadry,C. 2017 Gap Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Esus. *Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis*. Vol 1 No 6 : 703-710.
- Kholik, N. S. 2018. Kajian Gaya Hidup Kaum Muda Penggemar Coffee Shop (Studi Kasus pada Coffee Shop “Starbucks” di Mall Botani Square Bogor). (*Skripsi*). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Kotler, P., dan Amstrong, P. 2016. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

- Kusumawardani dkk. 2015. Perilaku Beresiko Kesehatan Pada Pelajar SMP Dan SMA Di Indonesia. Hasil Survey Nasional Kesehatan Berbasis Sekolah Di Indonesia. Jakarta: Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan RI.
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., dan Mangindaan, J. V. 2020. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*. Vol 1 No 4: 355-360
- Maulana, A. S. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*. Vol 7 No 2: 113-125. DOI: <https://doi.org/10.47007/jeko.v7i2.1624>
- Mu'ah. 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Narendra, M., Skarayadi, O., Duda, M & Adirestuti, P. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. Vol. 5. No. 1: 31-37. DOI: <http://dx.doi.org/10.47653/farm.v7i1.155>
- Nurdiansyah, M. 2012. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Club House Casa Grande. (Skripsi). Universitas Negeri Yogyakarta.
- Parasuraman. 2016. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.
- Purbobinuko, S. K., dan Wurianing, R. 2020. Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta. *Indonesian of Health Information Management Journal*. Vol 8 No 2: 80-91. DOI: <https://doi.org/10.47007/inohim.v8i2.220>
- Puspitasari, S., dan Widayanto. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol 8 No 2: 158-176. DOI: <https://doi.org/10.14710/jiab.2019.23714>
- Putra, F. C. 2019. Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Yang

Diintegrasikan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)(Studi Kasus Pada Cafe Kopi Manao Cirebon-Jawa Barat). Skripsi Universitas Islam Indonesia.

Putro, S., Samuel, H., Karina, R & Brahmana. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 2 No 1: 1-9.

Santoso, B dan Anwar, M. 2016. Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada Situs Kaskus. *Research Gate*. Vol 1 No 1: 1-9. DOI: <https://doi.org/10.31154/cogito.v7i2.331.396-406>

Sinaga, A. B. K. 2020. Strategi Keunggulan Bersaing Kedai Kopi Warkop Opos Doloksanggul. (*Skripsi*). Universitas Sumatera Utara.

Stevany, K., Aditama, A., Rosalina, A., Sulisty, F., Andre, V & Istanto. 2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Restoran Selama Pandemi Covid 19. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*. Vol 9 No 1: 1-9. DOI: <https://doi.org/10.30871/jaemb.v9i1.2650>

Sulistyawati, N. M. A., dan Seminari, N. I. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol 4 No 8: 2318-1332.

Sumarwan, U. 2011. Pemasaran Strategik. Bandung: PT Penerbit IPB Press.

Sunyoto, D. 2013. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikap.

Syukri, S. H. A. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol 13 No 2: 103-111. DOI: <https://doi.org/10.23917/jiti.v13i2.618>

Tedjalaksana, F. 2017. Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Prambanan Express Yogyakarta-Solo (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

- Tedjalaksana, F. 2017. Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Prambanan Express Yogyakarta-Solo. (*Skripsi*). Universitas Atma Jaya.
- Tjiptono, F. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Triastity, R & Sriyaningsih, SL. 2013. Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol 13 No 2: 151-157
- Widiyanti, W. 2022. Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia Menggunakan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Ekonomi & Manajemen*. Vol. 20 No. 1: 1-10. DOI: <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1.12087>
- Wulanto, R & Hadi, W. 2014. Peranan Housekeeping dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar pada Housekeeping Departemen di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*. Vol 5 No 1: 1-8. DOI: <https://doi.org/10.31294/khi.v5i1.454>
- Yola, M., & Budianto, D. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. Vol 12 No 12: 301-309. DOI: <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>
- Yoshana, A., Putra, M, F., Ulina, N, S. 2021. Gap Analysis Implementasi ISO 14000:2015 Pada PT SAS INTERNATIONAL. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*. Vol 19 No 2 : 125-132.