

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan SPSS*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Asdivayanti. (2019). *Kualitas pelayanan PT. JNE Express Kota Parepare dalam meningkatkan daya saing (Analisis Manajemen Syariah)*.
- Baiq Irma Pujiastuti. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Beramal Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Bprs Pnm Patuh Beramal Mataram*.
- Budianto, D. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Minimarket Garuda Pekanbaru)*. *Skripsi, Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru*, 1–113. [Http://Repository.Uin-Suska.Ac.Id/1204/](http://Repository.Uin-Suska.Ac.Id/1204/)
- Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung.
- A., Sains, F., Teknologi, D., Islam, U., Kalijaga, S., Untuk, Y., Sebagian, M., Memperoleh, P., Sarjana, G., & Pamungkas, A. K. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Terhadap Karyawan Dengan Metode*.
- Felix, R. (2017) *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. *Business & Financial Affairs*, 5.
- Ghozali (2020) *Aplikasi Analisis dengan IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Inohim, (2020). *Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyedia Rekam Medis Rs. Dr Soetarto Yogyakarta*.
- Jackxander, N. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pt. Spc Salimah Food (Studi Kasus: Jabodetabek)*.
- Kolter, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (terjemah Jaka Wasanna)*. Jakarta.

- Lewis, R.C. & Booms, B.H (1983), "*The marketing aspects of service quality*" in Berry, L, Shostack, G. and Upah, G (eds). *Emerging perspectives on service marketing*: American Marketing Association Chicago.
- Priyanto (2013) *Analisis Data dengan SPSS Uji Reliabilitas*. Yogyakarta. Mediakom.
- Santoso (2011) *Analisis Pengaruh Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis di Twissterdog*. Denpasar.
- Sugiyono (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumarwan (2003) *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Cetakan Pertama, Jakarta. Indonesia.
- Sumarwan (2011) *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor.
- Tambunan (2001) *Perekonomian Indonesia Teori dan Temuan Empiris*. Jakarta.
- Tupamahu, Y. M., & Hamka, H. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Roti (Studi Kasus Pada Golden Bakery Di Ternate). *Agrikan: Jurnal Agribisnis Perikanan*, 10(1), 51. <https://doi.org/10.29239/J.Agrikan.10.1.51-59>
- Tjiptono, F dan G. Chandra. (2001). *Service, Quality, dan Satisfaction*, Yogyakarta.
- Tjiptono (2011) *Service Quality and Satisfaction Edisi kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widodo (2012). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Hasjrat Abadi Sentral Yamaha Malalayang*.