

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. 2015. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index*. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), 74-81.
- Bungin, B. 2010. *Komunikasi massa: Suatu pengantar*. Jakarta. Kencana.
- Damanik, P. A. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap kualitas Minuman Kopi Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)(Studi Kasus di Coffee Story Malang (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- 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, Shanty Kusuma. 2019. Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Metode *Customer Statisfaction Indeks* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan Indeks *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) 5. Hal 24-29.
- Ghazali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. H. 2018. *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Hasibuan, M. S. P. 2009. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P. 2006. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi Kontrol Jilid I*. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, P. 2010. *Marketing 3.0*. Hoboken, NJ. John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2018. *Prinsip-prinsip pemasaran* (Edisi ke-17). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. Pearson Education Limited.
- Lodhita Heru Eka, dkk. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) Studi Kasus Pada Toko

- Oen, Malang. Thesis pada Universitas Brawijaya. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/149805>.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. A. P. 2015. *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Maksum, Mochammad. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mulyana, D., & Nurudin. (2014). *Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Naldi, H. 2020. *Analisis Kepuasan Konsumen Di Cafe Chef Bob Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Gap Analisis (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)*.
- Nasution, H. N. 2011. *Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Jakarta. PT. Ghalia Indonesia.
- Osgood, C. E., Suci, G. J., & Tannenbaum, P. H. 1957. *The Measurement of Meaning*. Urbana: University of Illinois Press.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Pohandry, A., Sidarto, S., & Winarni, W. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* serta *Service Quality*. *Jurnal Rekayasa*, 1(1).
- Simanjuntak, Pinondang. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus : C'bezt Taman Griya). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri* ISSN 2503: 488X.
- Siregar, R. (2017). *Mengenal analisis data: Teori, konsep, dan aplikasi SPSS*. Jakarta. Prenada Media Group
- Siregar Syofian. 2011. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungn Manual dan aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

- Sukmadinata, N. S. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Tantri, Melina Arsy. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Conato Bakery Di Kabupaten Jember*. Skripsi. Program Studi Manajemen Agroindustri.
- Tjiptono, F. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2014. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Sugiyono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.