

DAFTAR PUSTAKA

- A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan metode importance performance (TIJDESSA.) Tanjungpura International Journal on Dynamics Economics, Social Sciences and Agribusiness analysis*. BPEE.
- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. 2015. Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), 77.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kecamatan Bantarbolang. 2023. *Kecamatan Bantarbolang Dalam Angka 2023*. Badan Pusat Statistik : Bantarbolang
- Deviani. V, dan R. A. Rizko. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Potential Gain in Customer Value*. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2, No.2. Riau.
- Dianto, I.W. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ekawati, D.P.K dan R.K. 2018. Identifikasi Faktor – factor Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode IPA, 16 – 22.
- Fandy, Tjiptono, 2004. Strategi Pemasaran, Edisi 2, Yogyakarta: Penerbit Andy
- Harun, L., & Kurniawan, W. (2020). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan PGCV (*Potential Gain In Customer Value*) Di Kedai Arah Kopi Grogol. *Kocenin Serial Konferensi (E) Issn: 2746-7112*, (1), 6-6.
- Hermansyah, D., Roessali, W., & Prasetyo, E. 2021. Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada pembelian sawi organik di Farmers Market Semarang. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 19(2), 177-188.
- Jamaludin, A. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 4(1).
- Kotler, P., Keller, K. L. 2019. *Marketing Management*. Edisi 15, Boston: Pearson.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia. Hal 464-29.
- Lulu Dian Anggraini, Panji Doeranto. 2015. "Analisis Presepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analisis dan Customer Satisfaction Index," *J.Ind.*, Vol.4, no.2, pp. 74-81.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Morissan A.M. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Penerbit Kencana, Jakarta.
- Musyarofah, B., & Setiawan, T. H. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA): (Studi Kasus Di Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah). *Jurnal Lebesgue: Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika Dan Statistika*, 2(1), 85-95.
- Siyamto, Y. 2017. Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63-76.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tersiana, A. 2018. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Start Up.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA). In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*.