

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Bob Sabran,MM, Penerjemah.). Penerbit Erlangga.
- [2] Yusuf, H.M.Y., & Said, M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Januari, 2019.  
[https://books.google.co.id/books/about/Konsep\\_dan\\_Strategi\\_Pemasaran.html?id=pZu-DwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Konsep_dan_Strategi_Pemasaran.html?id=pZu-DwAAQBAJ&redir_esc=y)
- [3] Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI, 2008. 24-25
- [4] Widodo, Sanusi, M., & Sutopo, Joko. “Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model *Business to Customer*” Vol. 4, No. 1, 2018  
<http://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/download/2224/1882>
- [5] Algifari. *Mengukur Kualitas Pelayanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Metode Kano*. Yogyakarta, April 2019.
- [6] Devika, Inten A, I.G.A, Amna Hartiati, and Cokorda Anom Bayu Sadyasmara. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Di Twissterdog Denpasar” Vol. 6, No. 3, 259-259, September 2018  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jtip/article/view/42689>
- [7] Syukri, Siti Husna Ainu. “Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja”, 2014.  
<http://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618>
- [8] Made, Darini, Anggray Wulan, Amna Hartiati, and Agung Suryawan Wiranatha. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus di Angkringan Jinggo Bu Jero, Kediri Tabanan)”, Vol. 5, No. 4, 61-70, Desember 2017.  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jtip/article/view/36575>

- [9] Chandra, Teddy, & Novia, Devy. "Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) And Importance Performance Analysis (IPA) Method In "Jakarta" Optical Pekanbaru", Vol. 7, No. 2, 2019.  
<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/article/view/436>
- [10] Rangkuti, Freddy. "Measuring Customer Satisfaction". Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, 2008.
- [11] Prof. Dr. Sudjana, M.A., M.Sc. "Metoda Statistika". Penerbit Tarsito, Bandung.

