

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2019. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Anggriani, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2016). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer statification index. *Jurnal Industri Vol 4 No 2*, 74 – 81.
- Atmawati, Rustika, dan M. Wahyuddin. 2004. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall,”*Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol.5, No.1, Hal. 54 – 61.
- Aryani, Dwi & febriani Rosyita. 2010. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di KFC,.”*Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisas*. Vol. 17, No. 2, Hal 114-126
- Fadilah, Haris., Aulia F hadining., dan Rianita Puspita Sari. (2020). Analisis kepuasan pelanggan abc laundry dengan menggunakan metode service quality, importance performance analysis dan customer statification index. *Jurnal Teknik Industri*, 15.
- <https://tengkuzone.wordpress.com/2017/03/14/jurnal-pengaruh-kualitas-pelayanan-persepsi-harga-dan-lokasi-terhadap-kepuasan-pelanggan-studi-kasus-pada-penghuni-rumah-kos-33-jati-padang-pasar-minggu-jakarta-selatan/>
- <https://jateng.bps.go.id/indicator/16/119/1/jumlah-restoran-rumah-makan-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah.html>
- Indrajaya, Drajat. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer statification index pada ukm gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 02.
- Lina Sari S. 2017. *Pengaruh kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Iastana Hot Plate Medan*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negri Sumatra Utara: Medan.

- Nugraha, Rizal., Ambar Harsono., dan Hari Ardianto. (2014). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel X berdasarkan hasil matrix importance performance analysis (studi kasus di bengkel AHHA PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal online institut teknologi nasional, 01*.
- Syukri, Siti Husna AINU. (2014). Penerapan customer statification index dan analisis gap pada kualitas pelayanan trans Jogja. *Jurnal Ilmiah teknik Industri, 03*.
- Yanti, Fitri., Trisna Murni. (2019). Integrasi servqual dan model kano ke dalam Qfd pada pengukuran kualitas pelayanan paket pos di PT. Pos Indonesia cabang Bengkulu. *Jurnal Imiah Ekonomi Bisnis, 24*
- Widodo, Sanusi Mulyo., Joko Sutopo. (2018). Metode costomer statification index (csi) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada E-commerce model busines to customer. *Jurnal informatika UPGRIS, 04*.