

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2016. Mengukur Kualitas Layanan. Cetakan ke 1. Yogyakarta: BPFE
- Amir, M. T. (2005). *Dinamika Pemasaran*, Pt Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Arghisa, D., Afriani, S., & Rahman, A. (2021). An Analysis of Service Quality Towards Customer Satisfaction Using Importance Performance Analysis (IPA) Method. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 2(4), 427-434.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Bintang Wardani, V. I. C. T. O. R. I. A. (2014). Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Servqual Di Lotte Mart Semarang (Doctoral dissertation, UAJY).
- Budiarto, B. R., & Santoso, B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, Dan Importance Performance Analysis. *Juminten*, 1(2), 33-44.
- Deviani, V., & Rizko, R. A. (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.
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2015). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(4).
- Gaspersz, V. (2005). *Sistem manajemen kinerja terintegrasi Balanced scorecard dengan six sigma untuk organisasi bisnis dan pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ginting, F. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI).
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)* Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), 37-44.

- Handi, I. 2004. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Haryanti, H., Winarti, W., & Pramono, J. (2023). Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Negoro Kabupaten Sragen. *Jl@ P*, 12(1).
- Imron, I. (2019). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesia journal on software engineering (IJSE)*, 5(1), 19-28.
- Jackxander, N. Analisis tingkat kepuasan konsumenterhadap kualitas pelayanan pt. Spc salimah food studi kasus: Jabodetabek (*Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*).
- Jufriyanto, M. (2020). Analisis tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan kedai kopi shelter. *Matrik: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi*, 20(2), 79-90.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management: The Millennium Edition*. International Edition. Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jilid kedua. (10th ed). Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid satu. (Milinium ed). Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P., & Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Lianti, R. S. (2022). Pengaruh Perspektif Fraud Diamond Terhadap Kecenderungan Terjadinya Kecurangan (Fraud) Dalam Pengelolaan Keuangan Desa (Studi Kasus Pemerintah Desa Kabupaten Lumajang).
- Lidiawati, E., Putri, L. T., & Wahyuni, M. (2022). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Nasi Uduk Djeng Nara di Bangkinang Kota dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 4(3), 368-377.
- Margaretta, E. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online (Studi pada Konsumen GrabBike dan

- Go-Ride) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Nalendra, A. R. A., Givan, B., & Sari, I. (2020). Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Ecodemica*, 4(2).
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian, Cetakan Ke Tujuh*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ngatno, N. (2018). *Manajemen pemasaran*. EF Press Digimedia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (2011). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, Volume 49.
- Pranata, M.N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (2019). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri ISSN*, 2503, 244X.
- Purwanti, A., & Wahdiniwaty, R. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung.
- Ranitaswari, P. A., Mulyani, S., & Sadyasmara, C. B. (2018). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk kopi dan kualitas pelayanan menggunakan metode importance performance analysis (studi kasus di geo coffee). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 6(2), 147-157.
- Rendiogala. (2023). Ayam Geprek. Di Wikipedia. https://id.m.wikipedia.org/wiki/Ayam_geprek
- Salsabila, N. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Restoran First Love Patisserie di Jakarta (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Saryono, A. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif dalam bidang kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika, 98-99.
- Setyaningrum, E. N. (2015). Analisis persepsi faktor-faktor visual merchandise yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di Rumah Makan (Studi kasus di Bara-Bara Malang). Universitas Brawijaya.
- Sidik, M. A. (2023). Ayam. Wikipedia. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Ayam>

- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1).
- Siregar, M. Y., & Nasution, A. M. U. (2010). Pengaruh Hubungan antar Manusia (Human Relations) terhadap motivasi Kerja Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Stella Maris Medan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen ISSN, 2407*, 2648.
- Siregar, S. (2010). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, A. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurusan Teknik Sipil Itenas, Vol.2 No.2*.
- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Language, 368, 245cm.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Cetakan keempat. PT Rineka Cipta : Jakarta.
- Syofian, S. (2010). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* Yogyakarta: Andi. Product's Attributes.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018, September). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *In Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* (pp. 339-344).
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Veronisa, V., Wati, N. L., & Halawa, S. O. (2022). Collaborative Governance Dalam Upaya Meningkatkan Ekonomi Masyarakat Di Desa Teluk Sasah, Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia Melalui Corporate Social Responsibility. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(2), 50-54.

- Wedarini, N. M. S. (2013). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan telkom flexi (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Wibisono, N. (2017). Ayam Geprek di Dunia yang Menggilai Ayam. Retrieved from Tirto.id: <https://tirto.id/ayam-geprek-di-dunia-yang-menggilaiayam-cBL1>
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301-309.