

DAFTAR PUSTAKA

- Febriansyah, K. (2021). *Pengaruh Marketing Mix terhadap Kepuasan Konsumen Di Kopi Studio 24 Malang*. Skripsi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta, hal 1-129.
- Ginting, A. P. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panorama Café Dan Resto Berastagi*. Skripsi Universitas Quality Berastagi. Karo, hal 1-54.
- Ginting, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddorz Near Mikie Holiday*. Skripsi Thesis Universitas Quality Berastagi. Karo, hal 1-83.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia
- Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction Edisi 5*. Yogyakarta: Andy.
- Mauldy, Indria dan Asep Saefurahman. (2020). *Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Alfamart Matraman Raya 3 Jakarta Timur)*. Skripsi STIE Jakarta. Jakarta Timur, hal 1-18.
- Nugraha, I. I., Hendra Supendar dan Riza Fahlaifi. (2024). *Analisa Kualitas Layanan Website Perpustakaan Nasional Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. JITET (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan). Vol. 12, No. 1, hal 49-60, Bandar Lampung, Universitas Lampung.
- Prabowo, Arif dan Dien Mardhiyah. (2023). *Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Trust, Customer Satisfaction Terhadap Loyalty Di Patuna Tour & Travel*. ECOBISMA Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen. Vol. 10, No. 2, hal 129-145, Labuhanbatu, Universitas Labuhanbatu.
- Shima, Putri., Hamzah M. M. P. dan Billy J. A. (2024). *Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran Pada Perusahaan Freight Forwarder Dimoderasi Oleh Implementasi Kebijakan Di PT. NCS Line World Wide*. Skripsi Tesis Universitas Pelita Bangsa. Bekasi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung, Alfabeta.

Penelitian Terdahulu

- Siti Millah Nur Azizah (2020) Analisis *Service Quality* dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) studi pada konsumen BTW Café Cimahi tahun 2020
- Denissa Imansari. (2020) Analisis Service Quality dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Lalune *Coffee & Luncheonette* Kota Bandung Tahun 2020
- Ratna Wati Simbolon, Sariadin Siallagan, Erni Dewi Munte, dan Berlin Barus (2022). Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelaksanaan Proses Pembelajaran Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: AMIK Medan Business Polytechnic)
- Priansa, D. J., & Suryawardani, B. (2020). *Effects of E-marketing and social media marketing on E-commerce shopping decisions. Jurnal Manajemen Indonesia, 20(1).*
- Sri Widaningsih (2021). *Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Direct Marketing Untuk Meningkatkan Minat Pakai Sobat Indihome Pt Telkom Indonesia* (studi Kasus Pada Pt Telkom Witel Cirebon Tahun 2021)

WEB

<https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>

Uji Reliabilitas <http://repository.fe.unj.ac.id/9436/5/Chapter3.pdf>