

DAFTAR PUSTAKA

- Fauziah, Farizsa Rianka dan Hanifa, Fanni Husnul. (2023). *Analisis Kualitas Layanan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus Pada Djoeroe Coffee And Eatery Tahun 2023*. E-Proceeding of Applied Science Vol. 9, No. 6 Telkom University. Bandung, hal 2791-2797.
- Haeradi, Abdul R., Adi H. dan Nourma W. (2022). *Analisis Aplikasi Mfin Terhadap Kepuasan Karyawan Pt.Mandala Multifinance, Tbk Dengan Framework Customer Satisfaction Index (Csi)*. Jurnal Indonesia Sosial Teknologi (JIST), Vol. 3 No. 1, hal 89, Jakarta, Publikasi Indonesia.
- Hanifa, Fanni Husnul., et. al. (2023). *Service Quality Analysis On Tracking System And Management Of Bus Passanger Study At PT Indo Trans Teknologi*. Proceedings of The 6th Mechanical Engineering, Science and Technology International Conference (MEST 2022). Dordrecht, Atlantis Press.
- Hidayat, Chairul Nindya dan Fanni Husnul Hanifa. (2019). *Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Pada Konsumen Pt.Astra International Ud Trucks Bandung Tahun 2019*. E-Proceeding of Applied Science Vol. 5, No. 2 Telkom University. Bandung, hal 561-570.
- Huryyanti, Adilla dan Widya Sastika. (2022). *Analisis Service Quality Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Atmosphere Beauty Kota Bukittinggi Tahun 2022*. E-Proceeding of Applied Science Vol. 8, No. 5 Telkom University. Bandung, hal 464-468.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya, Unitomo Press.
- Kotler, Philip., Kevin Lane Keller dan Alexander Chernev. (2022). *Marketing Management, Sixteenth Edition*. Harlow, Pearson Education Limited.
- Lianti, Reza Syarifah. (2023). *Pengaruh Perspektif Fraud Diamond Terhadap Kecenderungan Terjadinya Kecurangan (Fraud) Dalam Pengelolaan Keuangan Desa (Studi Kasus Pemerintah Desa Kabupaten Lumajang)*. Thesis Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang. Lumajang, hal 37.
- Sudarsono, H. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember, CV Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung, Alfabeta
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung, Alfabeta
- Syahputri, Addini Z., Fay Della F. dan Ramadani S. (2023). *Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif*. Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran, Vol. 2, No. 1, hal 163, Pematangsiantar, Dinlinko Journal.

- Tjiptono, F., Anastasia Diana. (2020). *Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta, ANDI.
- Waruwu, Marinu. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Jurnal Pendidikan Tambusai, hal 2905. Kampar, Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai.
- Winarni, Endang Widi. (2021). *Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif Penelitian Tindakan Kelas (PTK) Research And Development (R&D)*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Zahra, Putri., Fanni Husnul Hanifa. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021*. E-Proceeding of Applied Science Vol. 7, No. 4 Telkom University. Bandung, hal 567-575.
- Zikri, Ahmad dan Muhammad Ikhsan Harahap. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera*. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), Vol. 2 No. 1, hal 923-926, Enrekang, Universitas Muhammadiyah Enrekang.