

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade, N. (2020). *Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Salma Rumah Kecantikan Dan Kebugaran Muslimah Purwokerto*. Iain Purwokerto.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (Ipa), Dan Model Kano*. Yogyakarta: Bpee.
- Ardiansyah, R., & Diella, D. (2018). Implementasi E-Learning Berbasis Assessment For Learning Untuk Meningkatkan Performa Belajar Mahasiswa. *Biosfer: Jurnal Biologi Dan Pendidikan Biologi*, 3(2), 6-13.
- Consuelo, S. (1992). *Research Methods*. Rex Book Store.
- Daniel. (2010). *Using The Servqual Model To Acces Service Quality And Customer Statisfaction*. Student Umea School Of Business.
- Indonesia, K. B. B. (2011). Jakarta. *Republik Indonesia*.
- Kaligis, E., Mananeke, L., & Jan, A. H. (2017). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2).
- Lubis, M. R., Susanti, E., Wirapraja, A., Siregar, M. N. H., Simarmata, J., Fadhillah, Y., . . . Muttaqin, M. (2020). *Pengenalan Teknologi Informasi: Yayasan Kita Menulis*.
- Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual Dan Ibm Spss)*. Yogyakarta: Andi.

- Sastika, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017). *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 69-74.
- Styadi, A. N., Aknuranda, I., & Pradana, F. (2018). Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pengunjung Pada Upt P2bj Jawa Timur Dengan Metode Servqual Dan Analisis Importance & Performance Matrix. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-Issn*, 2548, 964x.
- Sugiyono, D. (2006). Statistika Untuk Penelitian. *Bandung: Cv. Alfabeta*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Vol.26)*
- Sundayana, Rostina. 2015. *Statistik Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Pt. Asdi Mahastya
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa.
- Umami, W. H. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Website E-Filing menggunakan Metode Webqual Dan Ipa (Studi Kasus: Kpp Pratama Palembang)*. Uin Raden Fatah Palembang.
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar Di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual Dan Ipa. *Prosiding Semnastek*.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa)

Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146-160.

Zeithaml, V. A. (2000). Service Quality, Profitability, And The Economic Worth Of Customers: What We Know And What We Need To Learn. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 28(1), 67-85.