

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya (Edisi Kedua)*. Jakarta: Kencana
- Danang, Sunyoto. (2013). *Teori Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sumarni, Murti & Salamah Wahyuni. (2006). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI
- A. Muri Yusuf. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. In *News.Ge* (Nomor August).
- Achmad Suyitno, & Indung Sudarso. (2019). *Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual dan IPA Di Underpass Cafe*. *Seminar Nasional Inovasi dan Aplikasi Teknologi di Industri 2019*, 137–141.
- Djollong, A. F. (2019). *Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique of Quantitative Research)*. *Istiqlah : Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*, 2(1), 86–100.
- Engkus, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi*. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109.
- Fernando, Y., Apriyani, C., Pasha, D., & Alamsyah, D. (2022). *Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Website Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu*. *Resolusi : Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi*, 2(6), 251–257.
- García, J. J. L., Lizcano, D., Ramos, C. M. Q., & Matos, N. (2019). *Digital marketing actions that achieve a better attraction and loyalty of users: An analytical study*. *Future Internet*, 11(6), 1–16.
- Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur)*. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167.
- IPB University. (2023). *LAMPIRAN Lampiran 1. Tabel R-Hitung Tabel R-Hitung*. 55–

71.

- Janti, Suhar. (2014). Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan *Strategic Planning* Pada Industri Garmen. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi*. ISSN: 1979-911X
- Lou, C., & Xie, Q. (2021). *Something social, something entertaining? How digital content marketing augments consumer experience and brand loyalty*. *International Journal of Advertising*, 40(3), 376–402.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode *Service Quality* (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1.
- Priyanka, R., Indriani, S., & Priyasmanu, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Taman Kota Bontang. *Jurnal Valtech*, 5(1), 87–93.
- Reza Nugraha, A., M.Dzikron, & Iyan Bachtiar. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) dan Model *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9–16.
- Setyawan, W., Sutoni, A., & Erfasa, N. Z. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus di Kantor Pdam Kabupaten Cianjur). *Jurnal Industrial Services*, Vol. 3(1), 80–86.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem *E-Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12.
- Situmorang, E., & Purba, D. (2019). *Perancangan Aplikasi Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian*. 02, 54–58.
- Syah, T. A. (2019). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Semarang. *Solusi*, 17(1), 19–39.
- 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 Seminar Nasional Sains dan*

Teknologi, 1–9.S