

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimansyah., Lipneldi., Dian, F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Indihome PT. Telkom Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*. Vol 1 No 2
- Djarwanto, PS. (1994). Pokok-Pokok Analisis Laporan Keuangan. BPFE, Cetakan I, Yogyakarta.
- Hakim, L., & Sari, M. R. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. Tiki Lubuk Linggau Menggunakan Metode Servqual. *Jusim*, Vol 3, No 2.
- Hartanto, Edwin. (2017). Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel X Dengan Metode *SERVQUAL* dan IGA.
- Irawan, H. (2003). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kesumayansyah, H, & Yuwono, M. A. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di SF Digital Photo Service. *Analisis Kepuasan Pelanggan, Jurnal Sinergi Mercubuana*, Vol19, No 1.
- Kotler, P., & Keller, K. (2007). Manajemen Pemasaran. Edisi 1.
- Kurniawan, A. H. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Kepentingan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Di PT. Greatway Engineering Service Dengan Metode Servqual. *Matrik UMG*, Vol 13, No 2.
- Kurniawan, Didik., Wardana, Wisnu., & Ito, Nikko Agustino. (2016). Pengabungan Dua ISP Guna Menstabilkan Koneksi Internet Dengan Metode Failover. Universitas Lampung
- Lupriyadi, R, & Hamdani (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Marluthy, Ayu.& Halilah, Ii (2019). Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan. Politeknik Negeri Bandung
- Martillia, J. A., & James, J. C. (1997). Importance Performance Analysis. *American Marketing Association*.
- Mintarto, Rudi., (2017). Analisa Kualitas Pelayanan Pada Ritel Dengan Pendekatan Retail Quality Scale (RSQS), Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Improvement Gap Analysis (IGA). Universitas Islam Indonesia.
- Muttaqin, Fadhlan., Hidayat, Rahmat. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Indihome pada Generasi Z di Kota Bandung 2018. Universitas Telkom.
- Nurmalasari. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Pada Akademi Kebidanan Aisiyah Pontianak. *Khatulistiwa Informatika*, Vol 2 No 2.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1996). Reassessment of Expectation as a Comparison Standart in Measure Service Quality : Impllication for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol 58.
- Putra, Cahya. (2019). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Yang diintergrasikan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Universitas Islam Indonesia.

- Risky, Muhammad Faisol. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Pelayanan PDAM Giri Tirta Unit Suci. *Universitas Muhammadiyah Gresik*.
- Setyawan, W., Sutoni, A., & Nashrun, Z. E. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Di Kantor PDAM Kabupaten Cianjur). *Industrial Servicess*. Vol 3, No 1a.
- Singaribun, M. (2006). Metode Penelitian Survei. Jakarta. LP3ES.
- Suiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating Servqual And Kano's Model Into QFD for Service Excellence development. *Managing Service Quality*. Vol 11, No 6.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Jogjakarta : Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Servqual And Satification*. Yogyakarta : Andi, Edisi 3.
- Tontini, G. & Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analisis. *Managing Service Quality*. 20(6). 565-584.
- Ulkhag, M. M., Barus M. P. Br. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL : Studi Kasus Layanan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Regional 1 Sumatera. *Sistem dan Manajemen Industri*, Vol a No 2.
- Umar, Husein. (2001). Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Wijaya, R., Lokajaya, I. N., & Khoiroh, S. M. (2018) Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan peningkatan Performa Analisis (IPA) Di CV. Erdy Service Surabaya. *Dinamika Manajemen*, Vol 6, No3
- Winanda, A. P., & Sriyanto. (2015). Analisis Kualitas pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (*Service Quality*) Dan IPA (*Importance Performance Analysis*) Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken, *Fokus Manajemen Bisnis* Vol 5, No 2.
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada PT Media Purnama Engineering. *Manajemen Industri Dan Logistik*, Vol 1, No 2.
- Wulan, S. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Tanjungkarang. *Manajemen Dan Bisnis*, Vol 1, No 2.