

DAFTAR PUSTAKA

- De Yusa, V., & HS, A. M. A. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS SRIWIJAYA*, 17(3), 169-176.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery. *IKRA-ITH TEKNOLOGI: Jurnal Sains & Teknologi*, 2(3), 1-6.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Listihana, W. D., Lubis, N., & Aquino, A. (2017). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 1-10.
- Mariana, N., Redjeki, R. S., & Purwatiningtyas, P. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan (Service Quality) Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank Semarang. *Ikra-Ith Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika*, 4(3), 22-30.
- Nababan, B. O., & Ramadhan, M. F. (2020). Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Green White Café Bogor. *Economicus*, 14(2), 110-119.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Sentosa, I. P. P., Astuti, N. M. E. O., & Cahaya, I. M. E. (2019, October). Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. In *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA) (Vol. 2, No. 1)*.

- Siagian, G. Y. H. (2020). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nasional Indonesia (Stieni) Jakarta. *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 48-55.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sujana, I. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Kota BauBau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 3(2), 187-199.
- Syarif, A., & Widodo, A. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Important Performance Analysis (IPA) Pada Bengkel Auto2000 Asia Afrika Bandung.
- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi*, 18(2), 109-114.
- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Sati Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Juminten*, 1(6), 145-156.
- Thomas, R. (2018). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Air Minum Kemasan Merek Akuen Di Wamena. 5(1), 32–43.
- Udjang, R., & Subarjo, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(1), 64-75.