

DAFTAR PUSTAKA

- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 5(2), 1570–1574.
- Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using Webqual 4.0 and importance performance analysis to evaluate e-commerce website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23–31.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
- Baistama, R. P., & Martini, E. (2021). Pengaruh E-service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Transportasi Online Gojek. *EProceedings of Management*, 8(4).
- Barus, E. E., Suprpto, S., & Herlambang, A. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews. com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1483–1491.
- Chandra, G., & Tjiptono, F. (2019). *Service, quality dan customer satisfaction*.
- David, D. (2018). Pengaruh E-service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Grab. *Agora*, 6(2).
- Djorgi, R. M., & Wulandari, A. (2022). Analisis Customer Satisfacation Dalam Proses Registrasi Indihome Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)(Studi Kasus Pada Tim Digital Channel Indihome Telkom Regional 4 Jateng-Diy 2022 27. *EProceedings of Applied Science*, 8(5).
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan mobile banking. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 62(1).
- Fajarini, P. A. (2019). *Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Filbert, M., & Wulandari, A. (2018). Analisa Penerapan E-commerce Pada Ukm Keykey Frozen Food Cimahi Tahun 2018. *E-Proceeding of Applied Science*, 4(3).
- Gea, M. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Medan Dengan Importance Performance Analysis*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariative Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Trussmedia.
- Hendryadi. (2007). *Metode riset kuantitatif teori dan aplikasi*. Prenada Media Group.
- Hidayati, N. (2021). *Pengaruh e-service quality dan harga terhadap kepuasan pelanggan Netflix*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- 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 Dan Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 55–62.
- Laksana, D., & Dharmayanti, D. (2018). Pengaruh digital marketing terhadap organizational performance dengan intellectual capital dan perceived quality sebagai variabel intervening pada industri hotel bintang empat Di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 10–24.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Al Fath Zumar.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Pemerintah RI. (1998). *Undang-undang (UU) Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang*. Pemerintah RI.
- Rahmawati, H. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip*. Universitas Sebelas Maret.
- Ramdan, U. S. (2020). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual–Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah cabang Karawang)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta.
- Rifa'i, A. (2019). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis Dan Customer Statisfaction Index (Pada Bprs Bandar Lampung)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Saputra, D. H., Sutiksno, D. U., Kusuma, A. H. P., Romindo, R., Wahyuni, D., Purnomo, A., & Simarmata, J. (2020). *Digital marketing: komunikasi bisnis menjadi lebih mudah*. Yayasan Kita Menulis.
- Saputri, E., & Julianti, E. (2019). Pengaruh Prinsip Bagi Hasil Dan Bunga, Dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Kota Jambi. *Jurnal Riset Akuntansi Jambi*, 2(2), 38–46.

- Sesiady, N. A. (2018). *Analisis Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit Modal Kerja dalam Upaya Mendukung Pengendalian Intern (Studi Pada PT. BPR Nusamba Wlingi Cabang Kepanjen)*. Universitas Brawijaya.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Kencana Prenada Media Grup.
- Sudrajat, N. N., & Drajat, M. S. (2021). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 576–579.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Akuntansi Biaya: Teori dan Penerapannya Seluk Beluk Akuntansi Contoh dan Aplikasinya*. Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*.
- Yulisari, R., Remmang, H., & Nur, I. (2021). Analisis Sistem Dan Prosedur Penyaluran Kredit Pada Bpr Hasamitra Cabang Daya. *Economis Bosowa Journal*, 7(2), 30–42. <http://www.economicsbosowa.unibos.id/index.php/eb/article/view/445/430>
- Yusiana, R., Widodo, A., & Sumarsih, U. (2021). Integration Consumer Response during the Pandemic Covid-19 on Advertising: Perception Study on Eco Labeling and Eco Brand Products Eco Care. *Inclusive Society and Sustainability Studies*, 1(2), 45–56.
- Zeithaml, V. A. (2018). *Service Quality Dimensions. Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). Services marketing strategy. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*.