

## DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Kasmir. (2017). *Consumer Service Excellent*. PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2017). *CUSTOMER SERVICE EXCELLENT Teori dan Praktik*. PT  
RAJAGRAFINDO PERSADA.

Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management(15th ed.)*. Pearson Education, Inc.

Kotler, Philip dan Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. Pearson, Education  
Limited.

Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Alfabeta.

Priansa. (2017). *Kontemporer, PERILAKU KONSUMEN dalam Persaingan Bisnis*.  
ALFABETA.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*.  
Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*.  
Andi.

Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran, Edisi Ke-4*. Penerbit ANDI.

Tjiptono, F. (2017). *SERVICE MANAGEMENT - Mewujudkan Layanan Prima (III)*. ANDI.

Jurnal :

Annisa, A. C. (2020). *Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi pada Perusahaan J&T Express di Bandung)*.

Chandra, T., & Devy Novia. (2019). *Procuratio : Jurnal Ilmiah Manajemen Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer 7(2)*.

- Darwas, R., Syukhri, Wulandari, A., & Afthanorhan, A. (2020). *Level of student satisfaction with laboratory facilities using the importance performance analysis (IPA) method. Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems, 12(3), 195–201.*  
<https://doi.org/10.5373/JARDCS/V12I3/20201182>
- Disastra, M, Ganjar, Hanifa, H, Fanni., & Sastika,W. (2018). *Importance- Performance Analysis (IPA) on Tourist Satisfaction (Study in Cciamis Regency, Indonesia),24(4),*  
<https://doi.org/10.1166/asl.2018.11095>
- Febiyansi, C. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada PT Gumbira Wana Indonesia Bandung Tahun 2019) Fakultas Ilmu Terapan.
- Harvid Irgandi, D. (2019). Service Quality. *Journal of Travel Research, 33(2), 67–67.*  
<https://doi.org/10.1177/0047287594033002109>
- Heru Absor, T. (2018). *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering. November, 146–160.*
- Ingrid, V. (2020). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction (Studi Pada Pelanggan GiggleBox Café & Resto Bandung Tahun 2020) Laporan Tugas Akhir.
- Nur Azizah, S. M. (2020). *Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) ( Studi Pada Konsumen Btw Café Cimahi Tahun 2020 ) Fakultas Ilmu Terapan.*
- Sukmawati, R. A. (2018). E-SERVICE QUALITY : APPLICATIONS BJB DIGI ON PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN (BJB), Tbk (Case Study of Client Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB), Tbk Bandung Tahun 2018). *Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.*
- Syarif, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Bengkel AUTO2000 Asia Afrika Bandung.

Internet :

- bps.go.id, (2021). “Jumlah Rumah Makan, Restaurant, dan Cafe, tahun 2017 dan 2018“.  
 Diakses pada 23 Maret 2021, dari

<https://bandungkota.bps.go.id/pencarian.html?searching=Banyaknya+RM+Makan%2C+Restauran+dan+Cafe+Menurut+Kabupaten%2FKota&yt1=Cari>

bps.go.id, (2021). “Jumlah rumah makan restaurant dan café menurut kabupaten kota di provinsi jawa barat”. Diakses pada 23 Maret 2021, dari <https://jabar.bps.go.id/dynamictable/2020/05/13/402/jumlah-rumah-makan-restaurant-dan-cafe-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-barat-2018>

jawarakarahun.blogspot.com, (2016, 09 Maret). “Dimensi dan Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Publik”. Diakses pada 10 Februari 2021, dari <http://jawarakarahun.blogspot.com/2016/03/dimensi-dan-indikator-variabel-kualitas.html?m=1>

jdih.jabarprov.go.id, (2020, 30 Mei). “Peraturan Gubernur Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Secara Proposional Sesuai Level Kewaspadaan Daerah Kabupaten/Kota Sebagai Persiapan Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)”. Diakses pada 29 Januari 2021, dari <https://jdih.jabarprov.go.id/page/info/produk/24773>

openlibrary.telkomuniversity.ac.id (2020). “pengaruh *customer relationship management* melalui *customer satisfaction* terhadap *repeat purchase* pada *coffee shop* starbucks di kota bandung”. Diakses pada 24 Januari 2021, dari <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/157648/slug/pengaruh-customer-relationship-management-melalui-customer-satisfaction-terhadap-repeat-purchase-pada-coffee-shop-starbucks-di-kota-bandung.html>

news.detik.com, (2021, 12 Januari). “Ini Aturan Lengkap Selama Pembatasan Baru di Bandung”. Diakses pada 28 Januari 2021, dari [https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5330462/ini-aturan-lengkap-selama-pembatasan-baru-di-bandung?\\_ga=2.118363913.1696337847.1611822155-288673031.1600779808](https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5330462/ini-aturan-lengkap-selama-pembatasan-baru-di-bandung?_ga=2.118363913.1696337847.1611822155-288673031.1600779808)