

Daftar Pustaka

Buku

- Echdar, S., 2017. Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis, 1st Ed. Ghalia Indonesia.
- Fandy, Tjiptono, PH.D. Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Andi Offset.
- Freddy Rangkuti, 2017. Riset Pemasaran. *Jakarta : Gramedia Pustaka Utama*
- Kotler, Keller, 2016. Marketing Management, 15th Ed. Pearson Education, Inc.
- Panjaitan, R. (2018). Manajemen Pemasaran. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, 1-122.
- Philip Kotler & Gary Armstrong (2017) . Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13 *Jakarta : Penerbit Erlangga.*
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (2017). Manajemen Pemasaran. *Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.*
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian & Pengembangan (Research & Development/R&D), Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Pendidikan (Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D) Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Pendidikan (Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D) Bandung : Alfabeta.
- Widodo, 2017. Metodologi Penelitian Populer Dan Praktis. Rajagrafindo

Jurnal, Skripsi

- Arafatur Rahmi (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Servqual Dengan Menggunakan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) (Studi Kasus Pada Pt Medion Ardhika Bhakti 2020
- Darwas, R., Syukhri, S., 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.
- Faraz Adillah A . (2017) . Analisis Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Wilayah Kenten Sako, Palembang (Study Kasus di PT. Telkom Indonesia Tbk, Witel Sumsel 2017)

- Irgandi, D. H., Sastika, W., & Nellyaningsih, N. (2019). Service Quality Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Cv Indolecture Pramadana Kreasi Kota Bandung Tahun 2019. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).
- Luthfirrahman Adam. (2018) . Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Sosial Media Marketing Di Pt. Niion Indonesia Utama Tahun 2018
- Mirna S. (2017) . Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Tuban Tahun 2017.
- Nyoman Laksmi Putri Wulandari (2022) . Analisis Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee Di Pulau Bali.
- Reza Azkia Rahmi (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Brand Fashion Shopataleen.
- Siregar M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Meda
- Tasya Yesica U. (2021). Tinjauan Metode Ipa Untuk Mengukur Customer Satisfaction Berdasarkan Dimensi Servqual (Studi Kasus Pada Pelanggan Giggibox Café & Resto Bandung Tahun 2021)
- Sukmawati, R. A., & Sastika, W. (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). *eProceedings of Applied Science*, 4(3).
- Wijayanti, A. (2018). Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari-Indosat Wilayah Semarang).

Website

<https://www.telkom.co.id/sites>

<https://www.maxmanroe.com>

<https://www.bilsonsiamora.com/saluran-pemasaran/>