

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Pendidikan (Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D), Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2018 Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2017 Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Panjaitan, R. (2018). Manajemen Pemasaran, Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, 1-122
- Kotler, P., & Keller, K.L (2018) Marketing Management Pearson Prentice Hall
- Sunoyo. 2019. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus). Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Widodo. 2017. Metodologi Penelitian Populer & Praktis. Jakarta: Rajawali Pers 2017.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Silaen, Sofar., 2018., Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, In Media, Bandung
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Echdar Saban, 2017. Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. Bogor : Ghalia Indonesia
- Siregar, Syofian. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif : dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS. Penerbit Kencana : Jakarta

Jurnal, Skripsi

- Haris Fadillah, Aulia F. Hadining, Rianita Puspa Sari (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfication Index (CSI)
- Risep Khairul Umam, Niluh Putu Hariastuti (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfication Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA).
- Selli Maulina (2022), Analisis Kepuasan Pelanggan Produk SimpelDesa (Sistem Informasi Manajemen Pelayana Desa) Di Desa Cimenyan Area TREG 3 Jawa Barat Pada Tahun 2022
- Muhamad Son Muarie, Fathiyah Nopriani (2020) Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna *E-Learning* (UIN Raden Fatah Pakembang)

- Andika Cahyo Diyanto, Drs, Anwar, M.Sc , Jekti Rahayu SE.,M.Si (2019), Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Hotel Situbondo.
- Tri Sentia, Mustafa, Eva Zyraudah (2022), Analisa Kualitas Layanan Pada *E-Learning* di sekolah menggunakan Metode Servqual.
- Alfajri, M. R., & Wardhana, A (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan Tiket.com (Survey Pengguna Tiket.com Di Kota Bandung) *eProceedings of Management*, 7(3)
- Afri, Rizki Mulia. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Aplikasi Dalam Peningkatan Kinerja. Jawa Tengah: CV Eureka Media Aksara.
- Yuli Asni, Dedy Irfan (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan *E-Learning* Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di SMKN 2 Pariaman.
- Purwandani Indah. (2018). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna *E-Learning* Menggunakan EUCS dan Model *Delone* dan *McLean*
- Darwas, R., Syukhri, S., Wulandari, A., & Afthanorman,A. (2020). *Level of Student Satisfaction with Laboratory Facilitates Using The Importance Performance Analysis (IPA) Method. Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 12 (3),195-201

Website

<https://www.telkom.co.id/sites> Diakses pada 20 Februari 2023

<https://www.pijarsekolah.id/> Diakses pada 27 Februari 2023

<https://www.mytens.co.id/insight/pijarsekolah> Diakses pada 14 Maret 2023