

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Irawan, Hendri. (2003). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rizal Achmad. (2020). *Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri 4.0*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Tjiptono, F. & Diana. A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Utomo, Y. T. (2021). *MEASURING CUSTOMER SATISFACTION Importance Performance Analysis Methods & Service Quality*. Sumedang: CV. Niaga Muda.
- Yani, J. A., Mangkunegara, A. A. A. P., & Aditama, R. (1995). Sugiyono. 2017, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra, Diktat Ku.

Jurnal :

- ALDHIZA, R. A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Integrasi Servqual & Importance-Performance Analysis (Ipa) Matrix Studi Kasus: Laboratorium Pengajaran Laboratorium Terpadu Universitas Islam Indonesia
- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), 74-81.
- AZ-ZAHRA, P. U. T. R. I. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Erigo melalui Kepuasan Pelanggan
- Fahira, A. (2023). Analisis Pengaruh Dimensi E-Service Quality terhadap Kepuasan Pealanggan Fixed Broadband Internet Indihome di Indonesia.
- Fajrin, F. V., & Wibowo, S. (2018). Pengaruh Event Marketing Terhadap Brand Image Pada PT Pikiran Rakyat Bandung Tahun 2018. *eProceedings of Applied Science*, 4(2).

- Helia, V. N. (2020). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Toko Bangunan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Indeks (CSI)(Studi Kasus Pada TB Baja Mulya.
- Ramadhanti, E., & Marlana, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa). In *Forum Ekonomi* (Vol. 23, No. 3, pp. 431-441).
- Ranitaswari, P. A., Mulyani, S., & Sadyasmara, C. B. (2018). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk kopi dan kualitas pelayanan menggunakan metode importance performance analysis (studi kasus di geo coffee). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 6(2), 147-157.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63-76.
- Syahputra, R. D., & Wibowo, S. (1841). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Berbasis Digital Pada Media Sosial Facebook Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Produk Indihome Di Plaza Telkom Lembong Kota Bandung Tahun 2019). e-Proceeding of Applied Science 5 (3). Desember 2019. *E-Proceeding Telkom University*, 1850.
- Wibowo, S. (2009). Pengantar Manajemen Bisnis.

Internet :

<https://dataindonesia.id/internet/detail/pengguna-media-sosial-di-indonesia-sebanyak-167-juta-pada-2023> diakses pada 1 April 2023 pukul 13:00

<https://www.kominfo.go.id/content/detail/47841/pemerintah-dorong-peningkatan-digitalisasi-umkm-dan-usaha-kreatif/0/berita> diakses pada 1 April 2023 pukul 13:15