

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- A.Hamdani dan Rambut Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta, 2009
- Agung, Wahyu. 2010. Panduan SPSS 22 Untuk Mengolah Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta : Garailmu.
- Amir, M. Taufiq, 2005, Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Antari, Eka.M, Dharmadewi.A (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Customer Delight Pada Jasa Tata Rias Pengantin Griya Tirta Harum Dengan Perceived Value Sebagai Variabel Mediasi. [ournal.unmas.ac.id /index.php/value/article/view/820](http://journal.unmas.ac.id/index.php/value/article/view/820)
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Aulia, D., Rahmiati, R., & Thabrani, G. (2018). Mengukur Kepuasan Pasien RSI Siti Rahmah Padang atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Metode IPA. *Ranah Research*, 1(1), 18–27.
- Basu Swastha (2009). Manajemen Penjualan. Yogyakarta: BPFE
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), Yogyakarta: Andi
- Freddy, Rangkuti. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Jienardy, C. (2017). Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk esus. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 703–710.
- Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *Matrik*, 20(2), 79. <https://doi.org/10.30587/matrik.v20i2.1131>
- Kotler dan Keller. (2012). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga

- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kusumah, T., & Sisilia, K. (2015). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Samsat Keliling Kota Bogor Dengan Metode Importance Performance Analysis. *EProceedings of Management*, 2(2), 2009.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta
- Mewindawati (2018). Analisis Strategi Pemasaran Tata Rias Pengantin Di Paras Asri Wedding Organizer. journal.unmas.ac.id/index.php/value/article/view/820
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nursya'bani Purnama (2006). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi
- Singarimbun, M dan S. Effendi (Editor). 1989. *Metode Penelitian Survey*. LP3S, Jakarta
- Siry, M. J. (2015). Pengaruh Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Tata Rias Pengantin Tunjung Seto Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15(1).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 18(2), 109–114. <https://doi.org/10.24036/invotek.v18i2.417>
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 7–19.
- Yeni, I., & Budi, S. C. (2017). Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolukito. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 53. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27570>

- Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301. <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>
- Yulia, P. R., Baga, L. M., & Djohar, S. (2016). Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 312–322. <https://doi.org/10.17358/jabm.2.3.312>
- Yunikasari, Fatimah, Nursaidah (2020). Tinjauan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Persewaan Tenda Dina *Repository.Unmuhjember.Ac.Id*, 1–15. Retrieved from <http://repository.unmuhjember.ac.id/4408/10/j.JURNAL.pdf>

