

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah., dkk. 2022. Inovasi Pertaanian. Yayasan Kita Menulis.
- Colquitt, Jason A. 2015. Organizational Behavior Improving Performance and Commitment in The Workplace. New York: Mc Graw Hill.
- Effendi, Sofian. and. Tukiran, 2012. Metode Penelitian Survei. LP3ES. Jakarta.
- Firnando S. 2020. Pengaruh Layout Fasilitas Terhadap Efisiensi Proses Produksi Pada UMKM Tohu Srijaya Kota Batu, Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuana Tunggadewi. Malang
- Hidayat, F. N. P. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syari'ah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus pada Mahasiswa S.1 IAIN Purwokerto Angkatan 2016-2019). In Electoral Governance Jurnal Tata Kelola Pemilu Indonesia (Vol. 12, Issue 2).
- Indriany, Vanisa Putri. 2018. Pengaruh Lokasi, Bukti Fisik, dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian. Bandung.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2014. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lubis, F. S. A. P. Rahima, M. I. H. Umam, and M. Rizki. 2020. "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru," SITEKIN J. Sains, Teknol. dan Ind., vol. 17, no. 1, pp. 25–31, 2020
- Lydia, T N P. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru). Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Riau. Pekanbaru.
- Mustaniroh, Siti Asmaul., Astuti, Retnoo dan Dinar Widyaningtyas. 2011. Analisis Persepsi Konsumen tentang Atribut Produk yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Brem Padat di Kota Medan. Universitas Brawijaya. Malang
- Nazir, M. 2003. Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- Nitisusastro, Mulyadi. 2012. Perilaku Konsumen: Dalam Perspektif Kewirausahaan. Bandung: Alfabeta.
- Palungkun, R. 2001. Aneka Produksi Olahan Kelapa. Penebar Swadaya. Jakarta
- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayan di Viva Beauty Center dengan Metode *Customer Satifcation Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Juminten*. 1(6). <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i6.178>
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Purnomo W and Riandadari D. 2015. "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di PT. Arina Parama Jaya Gresik," *J. Tek. Mesin*, vol. 03, no. 3, pp. 54–63, 2015.
- Rahma, S. A., Susilaningrum, D., & Susilaningrum, D. (2023). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Swalayan X. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 12(2). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v12i2.112747>
- Rahmania, Ella. 2009. Analisis Perilaku Konsumen dan Kepuasan Konsumen Terhadap Performance Restoran Pasta dan Pizza Rijsttafel di Kota Bogor. Skripsi. Bogor : Fakultas Ekonomi Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Saragih, Juli Panglima. (2003). Desntralisasi Fisikal dan Keuangan Daerah dalam Otonomi. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis disertai Himpunan. *Jurnal Penelitian. ANDI* : Yogyakarta
- Shantybio. 2006. Nata De Coco Yang Kaya Serat Biology Mikrobiologi.
- Simamora, Bilson. 2002. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soekartawi, 2001. Pengantar Agroindustri. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sumarwan, Ujang, 2011 Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sumarwan, Ujang. 2012. Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Setyamidjaja, Djoehana. 2008. Bertanam Kelapa. Kanisius. Yogyakarta.
- Sinnun A. 2017 , "Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web," *J. Inform.*, vol. 4, no. 1, pp. 146–154, *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*

Terapan (JTMIT) Vol. 1, No. 4, Desember 2022 pp. 286 -295 P-ISSN: 2829-0232 E-ISSN: 2829-0038 295 2017.

Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Cetakan keempat. PT Rineka Cipta. Jakarta

Siyamto, Y. 2017. "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah," J. Ilm. Ekon. Islam, vol. 03, no. 01, pp. 63–76, 2017.

Syukri S H A. 2014. *Penerapan Customer Satisfaction (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*. JITI, 13(2), Des 2014, pp.(103-111)

Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.

Umam R. K. and Hariastuti N. P. 2018. "Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*," Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap., vol. 6, pp. 339–344, 2018.

Yamit, Zulian, 2004. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta : Penerbit Ekonomis.

