

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Adinegara, G. N., & Putra, P. S. (2016). Assessment of Service Quality in Higher Education: Case Study in Private University. *International Journal Of Business and Management Invention*, 5(9), 82-88.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Pelayanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE.
- Annisa, A. C., & Yusiana, R. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi SERVISCAPE Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Pada Restoran PSY Steamboat Yakiniku di Bandung). *Journal E-Proceeding of Applied Science*, 3(3), 1102-1109.
- Asmani, J. M. (2015). *Manajemen Efektif Marketing Sekolah (Strategi Menerapkan Jiwa Kompetisi dan Sportivitas untuk Melahirkan Sekolah Unggulan)*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Assauri, S. (2012). *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sarana Tutorial Nurani sejahtera.
- Dewi, S. K. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. *Jurnal Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*.
- Fakultas Ekonomi. (2018, 7 2). Retrieved 7 2, 2018, from Profil Fakultas Ekonomi: <http://fe.ubb.ac.id/hal/profil-fe>
- Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Girsang, R. M., & Saragih, L. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan laboratoium Komputer Universitas Simanglungun. *Jurnal Ekonomi&Ekonomi Syariah*, 2, 1-12.
- Herlambang, S. (2014). *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran)*. Yogyakarta: Gosyen Publising.
- Hidayati, S. N., & Prasetyo, A. P. (2015). Analisis Kualiatas Pelayanan e-KTP Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Maksipreneur*, V, 117-133.

- Julius, Y. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Supermarket. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 16(3), 294-312.
- Kardoyo, & Nurkhin, A. (2016). Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi (Kasus Pada Prodi Magister Pendidikan Ekonomi UNNES). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th.XXXV(2), 164-175.
- Khoirurrohman, M. F., Hartono, B., & Utami, H. D. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Ayam Goreng di "Ayam Goreng Roker" di Malang. *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*, 80-88.
- Kristiawan, A. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Bangunan Pada Perumahan Tingkat Menengah (Studi Kasus Perumahan Bella Vista Semarang). *Jurnal Ilmiah Teknosains*, 3(1), 54-60.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi. In Sakhivel, Rajendran, & Raju, *Lima Variabel Yang Mengukur Dimensi Yang Berbeda Dengan Kualitas Pelayanan Di Sebuah Intitusi Pendidikan Tinggi* (p. 188). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo Batam. *Journal Of Business Administration*, 1(2), 86-97.
- Mardiana, I., & Rubiyanti, R. N. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi SERVEQUAL Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada Indihome Witel Bandung). *Jurnal Ekonomi,Bisnis&Entrepreneurship*, 11(1), 47-58.
- Mariska, L., & Hati, S. W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 5(1), 1-9.
- Marlius, D. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE "KBP". *Jurnal IPTEK Terapan*, 12(2), 116-128.
- Mokodompit, N., & Soegoto, A. S. (2018). Analisis Tingkat Kepentingan dari Kualitas Layanan Pada PT.BANK SYARIAH MANDIRI Cabang MANADO. *Jurnal EMBA*, 2258-2267.
- Nindiani, A., Hamsal, M., & Purba, H. H. (2018). Product and Service Quality Analysis: An Empirical Study of Customer Satisfaction in a Bakery. *Binus Business Review*, 9(2), 95-103.
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode SERVQUAL dan

- Importance Performance Analysis (IPA). *Journal Of Research and Technologies*, 2(1), 35-43.
- Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi*. (2019). Retrieved from Grafik Jumlah Perguruan Tinggi : <https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruantinggi/homegraphpt>
- Pertiwi, A. A. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 113-121.
- Pratama, L., S Hubeis, A. V., & Pandjaitan, N. H. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Anggota dan Strategi Pengembangan Koperasi (Studi Kasus Koperasi Kredit Sehati Jakarta). *Manajemen IKM*, 104-115.
- Ramadhan, E. W., Setyanto, N. W., & Efranto, R. Y. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 1(2), 183-193.
- Rusdianti, E., Purwantini, S., & Wardoyo, P. (2016). Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BNI e-BANGKING. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 18(2), 226-240.
- Sarjono, & Farida, E. (2018). Pengaruh Sarana dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial IKIP Bojonegoro. *Jurnal Pendidikan Edutama*, 5(1), 71-79.
- Setyaningrum, A., Udaya, J., & Effendi. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHAS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 12(1), 15-25.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Ilmiah Ekonomi Islam*, 03(01), 63-76.
- Sugijanto. (2016). Analisis Tingkat Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Model KANO dan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada Rumah Mkan Mie Setan). *Jurnal Majalah Ekonomi*, XXI(1), 61-77.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, D. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J., & Limakrisna, N. (2014). *Pemasaran Untuk Pimpinan Sektor Publik dan Organisasi Nirlaba yang Visioner*. Jakarta: Salemba Empat.
- Surya Utami, I. A., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-jurnal Manajemen Unud*, 4(7), 1984-2000.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik BANK Di Era Global*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Susanti, S., Niswaty, R., & Jamaluddin. (2016). Pelayanan Administrasi Akademik Di Lingkungan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Office*, 2(1), 15-21.
- Sviokla. (2014). Kualitas Memiliki Delapan Dimensi Pengukuran. In R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (pp. 214-216). Jakarta: Salemba.
- Tambunan, P. R., & Suryawardan, B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.JNE Perwakilan Kawalayaan. *Journal Banking and Management Review*, 4(2), 554-566.
- Universitas Bangka Belitung*. (n.d.). Retrieved 2019, from Sejarah Universitas Bangka Belitung: <http://ubb.ac.id/sejarah>
- Wahjono, S. I. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahyudin, N. (2018). Quality Service Strategy in Improving Performance Of Puskesmas Service Area Of Mranggen District. *Journal MPRA Munich Personal Repec Archive*, 233-242.
- Wijaya, H., Sanim, B., & S, B. M. (2012). Kepuasan Peternak Mitra Terhadap Kemitraan Model Contract Farming Usaha Ternak Broiler Di Provinsi Jawa Barat dan Banten. *Manajemen & Agribisnis*, 9(2), 86-95.
- Wijayanti, T. (2014). *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Wood, I. (2009). *Layanan Pelanggan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yamani, A. Z. (2018). Pengembangan Brand Sega Nyangku Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Sistemasi*, 7(2), 106-112.

Yarlina, L. (2016). Evaluasi Kinerja Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. *Jurnal Perhubungan Udara*, 42(2), 78-100.

Yulianti, Y. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan GAP Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. *Pendidikan Ekonomi*, 6(2), 122-133.

