

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilla, M., & Husni, E. (2018). *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Barbershop 'X' Kota Padang*. Menara Ekonomi, 4 (1), 59–68. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Achmad Odyk Akbar Nagara dan Andrean Emaputra (2020) *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop*. Jurnal Rekayasa Industri (JRI), Vol. 2 No. 2 Oktober 2020
- Agus Dharmanto (2022) *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Pada Pengguna Trans Jakarta*. Jurnal Inovasi penelitian Vol.2 No.11.
- Andrean Emaputra (2020) *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop*. Jurnal Rekayasa Industri (JRI), Vol. 2 No. 2 Oktober 2020 p-ISSN: 2714-8882 / e-ISSN: 2714-8874
- Emaputra, Andrean (2020) *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop*. Jurnal Rekayasa Industri, 2 No.2 (8). pp. 97-104. ISSN 2714-8882 / e-ISSN: 2714-8874.
- Fadilla Ananda Yeskia, dkk (2022) *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Serverqual) dan Impertance Performance Analiysis (IPA) (Studi Kasus Pada Barbershop The Gold 74 Andaleh)*. INNOVATIVE: Volume 2 Nomor 1 Tahun 2022 Research & Learning in Primary Education
- Fenny BNL. Tobing (2014) *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bus T Ransjakarta (Studi Kasus Tamini Garuda Di Koridor Ix*. Jurnal Ilmiah Buletin Ekonomi ISSN: 1410-3842 Volume 18 No.2.
- Ghozali, H Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Kualitas Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah (2021) *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Vol. 4 No. 2 (2021): Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip, (2002) *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium, Prehallindo, Jakarta, 2002

- Lemeshow, S., Jr, D. W. H., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). Adequacy of Sample Size in Health Studies.
- Livie Meylan Sangian. (2015) *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan CRM Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Toko Trio Taylor Manado*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3, No.3, 2015: 268-285.
- Madja, T. K., Tumbuan, W. J. F. ., & Pandowo, M. (2017). *The Analysis of Perceived Quality and Perceived Value Using IPA Analysis at Vonnette Barbershop in Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 5(02), 2508–2515. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i02.16732>
- Meithiana, Indrasari (2019) *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. e-book. Unitomo Press. ISBN 978-623-91788-2-6.
- Michelle Horax, Lucy Sanjaya, Jessica Pratiwi, Agnes Yosephine K. (2017). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual)*. Jurnal Metris 18 (2017) 65–74
- Mitayani, N. K., & Sudarta, I. G. G. P. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Sepatu Surabaya Putra Denpasar. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium, 4(2), 165–173. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v4i2.317
- Mursid, M. (1993). Manajemen Pemasaran, Bumi Aksara: Jakarta.
- Muhammad Fakhrol Arifin, Hartoyo, dan Eva Z. Yusuf (2020) *The Importance of Service Quality in Building Customer Satisfaction and Loyalty in the Service Industry: A Case Study of Hunky Dory Barbershop*. Binus Business Review, 11(2), July 2020, 79-89
- Nurul Azizah Azzochrah, M.Azhar Muslih, Safira Salsabila Al'amri (2022) *Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Dan Csi (Customer Satisfaction Index) Dalam Mengukur Kualitas Layanan Bank: Bukti Empiris Dari Bank Muamalat Kantor Cabang Manado*. Vol. 3 No. 1 (2022): Tanjungpura International Journal On Dynamics Economics, Social Sciences And Agribusiness
- Santoso. 2011. “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA).” Jurnal Teknologi Pertanian 12(1): 9.
- Sembiring, Suharyono, I., & Kusumawati, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.15 No 1, 1-10.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta Jakarta

- Supranto, Johannes. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Edisike empat, PT.RINEKA CIPTA, Jakarta, 2011.
- Suriyanto, R. P., Lestari, R., & Asdi, Y. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Emery Barbershop dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis*. *Jurnal Matematika UNAND*, 6(3), 69–75. <https://doi.org/10.25077/jmu.6.3.69-75.2017>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syahputra, K. D., Praptono, B., & Dellarosawati, M. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis Dan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Pada Barbershop The Tjoekoer*. *EProceedings of Engineering*, 7(2).
- Tjiptono, Fandy (2005) *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*, Bayu Media Publishing, Malang
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2009. *Service Quality, Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip, p.126
- Yamit, Zulian. (2001) *Manajemen kualitas produk dan jasa*, Yogyakarta : Ekonisia
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006). *Services Marketing : Integrating Customer focus across the firm* (4th ed., pp.117). Singapore : MC-Graw Hill.
- https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjD3ILUp7P_AhWCcWwGHXzBAXMQFnoECCYQAQ&url=https%3A%2F%2Fcore.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F12351606.pdf&usg=AOvVaw1cWGbqahCfofvCMJi_XMvC
- https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi7t76Vm7P_AhVIVmwGHWsOCLQQFnoECAgQAw&url=https%3A%2F%2Frepository.uksw.edu%2Fbitstream%2F123456789%2F14744%2F2%2FT1_682011019_Full%2520text.pdf&usg=AOvVaw3kNtV8ymU5ad9EY78ZlmuS
- <https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>