

DAFTAR PUSTAKA

- A.S, Rosa, Shalahuddin, M. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak..* Bandung: Informatika Bandung.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta Barat: Indeks Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kadir, Abdul. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Rahmawati, S., Andini, S., & Zefriyenni, Z. (2016). Penerapan Game Education Untuk Meningkatkan Daya Ingat Belajar pada Anak Usia Dini. *Teknologi* 6 (2).
- Hadi, F., Arlis, S., & Hariyanto, S. (2017). Perancangan Aplikasi Pencarian Labor dan Lokal untuk Kuliah Pengganti di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. *Teknologi*, 7 (1).
- 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.
- Gusman, A. P. (2019). Analisa Perancangan Dan Implementasi Pemesanan Secara Online Berbasis Customer Relationship Management (CRM). *Majalah Ilmiah*, 26(1), 7-13.
- Amalia, S. F., & Sastika,W. (2018). Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residence Bandung Tahun 2018. *eProceedings of Applied Science*, 4(2).
- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Iksari, 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.
- Gusman, A. P. (2018). Analisa Fuzzy Untuk Menentukan Angka Kepuasan Penjualan Produk Dengan Menggunakan Metode Tsukamoto. *Komtekinfo*, 5(1).
- Sihotang, H. T. (2018). Sistem Informasi Pengagendaan Surat Berbasis Web Pada Pengadilan Tinggi Medan. *Jurnal of Informatic Pelita Nusantara*, 3(1).
- <https://www.banksinarmas.com/id/index.php>

- Ikrawan, Z., Ariyanto, Y., & Harijanto, B. (2015). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Program Studi Manajemen Informatika. *Jurnal Informatika Polinema*, 1(4), 48-48.
- Syaifullah, S., Wijaya, I. G. P. S., & Husodo, A. Y. (2018). Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (*Importance Performance Analysis*) Studi Kasus Fakultas Teknik Mataram. *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)*, 2(1).
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 7(1).
- Kustiyah, E., & Wahyuningsih, D. (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E_Banking pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo. *Gema*, 27(49)1471-1482.
- Indrajaya, D. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery. *IKRA-ITH Teknologi: Jurnal Sains & Teknologi*, 2(3), 1-6