

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2016 : 130). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berman, B., & Evans, J. R. (2018 : 464). *Retail Management: A Strategic Approach, Global Edition, Edisi 13*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Binaraesa, N. P., Hidayat, I., & Lestraningsih, M. (2021). Store Atmosphere Memoderasi Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Moonk Cartil & Cafe). *Jurnal Manajemn Pemasaran Vol.15 No.2*, 61-68.
- Budhi, T. I., & Sumiari, N. K. (2017). Measurement of Customer Satisfaction Index of Service in. 25-37.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017 : 202). *Metode Penelitian Bisnis, Edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- Frankel, J., & Wallen, N. E. (1993 : 92). *How to design and Evaluate. Research in Education 2nd edition*. New York: McGraw hill Inc.
- Hidayah, A., & Sumiyarsih. (2018). Impact Of Consumer Dissatisfaction On Consumer. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, 47-57.
- Hussain, R., & Ali, M. (2015). Effect of Store Atmosphere on Consumer Purchase Intention. *Munich Personal RePEc Archive*, 35-43.
- Indrasari. (2019). *Manajemen Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrasari, M. (2019 : 90). *Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Karmela, & Junaedi. (2009). Pengaruh Store Atmosphere terhadap Minat Beli Kosumen pada Toserba Griya Kuningan. *Equilibrium*.
- Kasnadi, H, & Indrayani, I. (2019). mportance of the performance analysis (IPA) and customer satisfaction for determining the service strategies through the Servqual model approach. *Journal of Applied Management (JAM)*, 17(2), 269-280.
- Kaunang, M. C., Tumbuwan, W. F., & Gunawan, E. M. (2021). The Importance Performance Analysis of Store Atmosphere At Matahari Department Store Manado Town Square. *Jurnal EMBA*, Vol.9 No.3 1858-1866.
- Kotler, P., & Armstrong. (2018 : 402). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta: Salemba Empat
- _____ & Keller, K. L. (2016 : 27). *Manajemen Pemasaran Edisi 15* . Jakarta: Erlangga.
- _____ (2009 : 171). *Manajemen pemasaran. 13 edition, Jilid 2 terjemahan bob subran*. Jakarta: Erlangga.
- Levy, & Weitz. (2014 : 255). *Retailing Management*. Boston: Mc Graw Hill.
- Listiono, F., & Sugiarto, S. (Vol. 1 No. 1, (2015)). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai

- Variabel Intervening Di Libreria Eatery Surabaya. *Urnal Manajemen Pemasaran Petra* , 1-9 .
- Lubis, R. M. (2020). Analisis CSI (Customer Satisfaction Index) dan IPA (Importance Performance Analysis) Kopi Mandheling di Medan. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 4(2), 239-251.
- Manuahe, Felicia., Lopian, S.L.H.V Joyce.,Tumbuan, Willem, A. (2017) Analyzing The Store Atmosphere Of Centro Department Store In Manado Town Square Using Importance - Performance Analysis (IPA). *Jurnal EMBA*, Vol 5, No.3. 3416
- Mudjarnako, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). *Metode Importance Perfomance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Mursid, M. (2012 : 147). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nurul Azizah Azzochrah, M.Azhar Muslihin, & Safira Salsabila Al'amri. (2022). IPA (Importance Performance Analysis) and CSI (Customer Satisfaction Index) Methods In Measuring The Quality Of Bank Services: Empirical Evidence From Bank Muamalat Manado Branch Office. *TIJDESSA.) Tanjungpura International Journal on Dynamics Economics, Social Sciences and Agribusiness*, 1-24.
- Pambudi, F. N., & Martini, E. (Vol.15 No.2 2017). Analisis Service Recovery Layanan Indihome Triple Play Kota Bandung Menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Perfomance Analysis (IPA). *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya*.
- Priansa. (2017 : 210). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (volume 03 Nomor 03 Tahun 2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa. *JTM*, 54-63.
- Rahmaty, A. I., & Wantara, P. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atmosfer Restoran Dan Harga (Studi Pada Kedai Skrikandi Kwanyar, Bangkalan). *Jurna Kajian Ilmu Manajemen*, Vol.1 No.4 454-460
- Sengkey, Angelo, K., Mananee, L., Wenas, Rudy S. (2022) Analisis Kualitas Layanan, Hotel Atmosphere dan Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Heine Manado Menggunakan Importance Performance Analysis, *Jurnal EMBA*. 1157-1165.
- F. Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2018
- Rezfajri S, M., & Suhermin. (2022). Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index And Importance-Performance Analysis Methods In Pt. Angkasa Pura Ii, Branch Sultan Syarif Kasim Ii Airport, Pekanbaru. *International Conference on Business & Social Sciences (ICOBUSS)*.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 4 No.6 856-870.

- Satrya, M. R., & Telaghawati, N. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen KFC. *BISMA- Jurna Manajemen Vol.7 No.2*.
- Sg Sari, N. M., & Wardhana, A. (2015). Pengaruh Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen pada Roemah Kopi Bandung. *e-Proceeding Management*, 3948.
- Sihotang, H. , & Oktarina, E;. (2022). The Use of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Methods in Analyzing the Effect of the E-Service System on the Customer Level. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8 (1).
- Silaningsih, E., & Fahrosi, M. (2020). Strategi Store Atmosphere pada Rumah Makan Soto Bogor Maamar Jakarta. *Jurnal Visionida*.41-51
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. (2019 : 63). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi, & Chodilis, C. (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP, Denpasar, Bali. *urnal Teknologi Industri Pertanian*, 18(2) : 106-117.
- Supranto, J. (2012 : 402). *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____ (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suprayanto, & Rosad. (2015 :1). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: In media.
- Suwarto, R. (2020). *Analysis of Customer Satisfaction Index and Importance-Performance Analysis on Quality of Service in Hotels*. *International Journal of Business and Society*, 21(2), 755-769.
- Tendean, A., & Widodo, A. (2015). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, S. P., Maarif, M. S., & Simanjuntak, M. (2022). Strategy for Increasing Consumer Satisfaction of Hospital Services Using Importance-Performance Analysis (IPA) Approach. *Jurna Aplikasi Manajemen & Bisnis*, Vol. 8 No.2.,383-393
- Widodo, S., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS*.38-45
- Yola, M., & Duwi, B. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis(IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 301-309.
- Yudhiarna. (2009). Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk, Merek Dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen Pada Perusahaan Rokok PT H M Sampoerna. *Jurnal Chan Gorontalo*, 292.