

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance – Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE, Yogyakarta.
- Ariani, D.W. (2003). *Manajemen Kualitas, Pendekatan Sisi Kualitatif*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pemasaran*. Bayumedia Publishing, Malang.
- BTPN. (2021). Tentang Kami. <https://www.btpn.com/id/tentang-kami> diakses 8 November 2021.
- Chandra, T., Chandra, S. dan Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalti: Tinjauan Teoritis*. CV.IRDH, Malang.
- Cooper, D.R. dan Schindler, P.S. (2014). *Business Research Methods*, 12 edition. McGraw-Hill Education, New York.
- Cronin, J.J. dan Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention. *Journal of Marketing*, vol. 56, 55-68.
- Fajri, L., Sugiarto, S., dan Anggraini, R. (2019). Penerapan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Untuk Menganalisis Kepentingan Dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus: Koridor I Keudah – Darussalam). *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, vol. 2, 164-173.
- Farida, I. (2020). *Perjanjian Perburuhan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu dan Outsourcing*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Garson, G.D. (2013). *Validity & Reliability*. G. David Garson & Statistical Associates Publishing, USA.
- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen Kualitas Dalam Indsutri Jasa*. Gramedia, Jakarta.
- Gerson, R.F. (1993). *Mengukur Kepuasan Pelanggan (Measuring Customer Satisfaction)*. PPM, Jakarta.
- Goetsch, D.L. dan Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*, 7 edition. Pearson Education Limited, United States of America.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Wiley India Pvt Limited, Singapura.
- Hadiyanti, M., Lutfie, H., dan Nellyaningsih. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Trengganis Jaya (Studi kasus Outsourcing PT. Trengganis Jaya pada Asrama Putra Universitas Telkom Bandung 2019). *e-Proceeding of Applied Science*, vol. 5, 734-738.
- Immanuel, G.A. dan Setiawan. R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi dan Indsutri*, vol. 3, 181-190.
- Indiawati, N.P.R.A. (2015). Kepuasan Pengguna E-Banking Oleh Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha Sebagai Nasabah PT. Bank Negara

- Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Singaraja. *Ekuitas – Jurnal Pendidikan Ekonomi*, vol. 3, 19-28.
- Izadi, A., Jahani, Y., Rafiei, S., Masoud. A., dan Vali. L. (2017). Evaluating health service quality : using importance performance analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, vol. 30, 1-9.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Khairani. (2012). Analisis Permasalahan Outsourcing (Alih Daya) Dari Perspektif Hukum Dan Penerapannya. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 56, 53-68.
- Khaliq, R. (2018). Importance Performance Analysis Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry. *Jurnal Alhadharah*, vol 17, 47-64.
- Kotler, P. dan Keller. K.L. (2016). *Marketing Management*, 15 edition. Person Education , Inc, United States.
- Kurniawan, A.W. dan Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pandiva Buku , Yogyakarta.
- Lind, D.A., Marchal, W.G., dan Wathen, S.A. (2018). *Statistical Techniques in Business & Economic*. 7 edition. McGraw-Hill Education, New York.
- Lovelock, C. dan Wirtz, J. (2018). *Essentials of Service Marketing*, 3 edition. Pearson Education Limited, Italy.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press, Jakarta.
- Martilla. J. & James. J. (1977). Importance- Performance Analysis. *Journal of Marketing*, vol. 14, 77-79.
- Mudenda, C. & Guga, D. (2017). An Assessment of the Relationship between Service Quality anda Customer Satisfaction-A Case of a Public Passenger Road Transportation Company in Zambia. *International Review of Management and Business Research*, vol.6, 541-555.
- Ong, J.O. dan Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@TI Undip*, vol. IX, 1-10.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, vol. 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64, 14-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, vol. 67, 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1994). Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Reseach. *Journal of Marketing*, vol. 58, 111-124.
- Payne, A., Frow, P., dan McDonald, M. (2011). *Marketing Plans For Services*, 3 edition. A John Wiley & Sons, Ltd, United Kingdom.
- Prabhaputra, A.A., Budiarta, I.N.P., dan Seputra, I.P.G. (2019). Sistem Outsourcing Dalam Hubungan Industrial Di Indonesia. *Jurnal Analogi Hukum*, vol. 1, 22-27.

- Purnomo, W. dan Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance-Performance Analysis) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *JTM*, vol 3, 54-63.
- Purwanidjati, S.R. (2011). Penerapan Sistem Outsourcing di Perusahaan Swasta dalam Perspektif Perlindungan Hukum Hak-hak Pekerja Kontrak. *Jurnal Wacana Hukum*, vol. 10, 1-16.
- Sinambela, P.L. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu , Yogyakarta.
- Singarimbun. M. dan Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survai*. LP3ES , Jakarta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta , Jakarta.
- Susanti, N. dan Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah FEASIBLE: Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*, vol. 1, 55-62.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Triyono. (2011). Outsourcing Dalam Perspektif Pekerja Dan Pengusaha. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, vol. VI, 45-62.
- Tzeng, G.H. dan Chang, H.F. (2011). Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry. *Journal of Technology Management & Innovation*, vol.6, 107-114.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Indeks, Jakarta.
- Wilujeng, F.R. dan Kusumo, R. (2018). Analisis Kepuasan Tenaga Kerja Outsourcing Terhadap Pelayanan Perusahaan Dengan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Method. *Journal of Industrial Engineering and Management Systems*. vol. 11, 64-69.
- Yamit, Z. (2018). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta.