

DAFTAR PUSTAKA

Agung, Roynaldus A. K., Antonius Philipus Kurniawan, dan Paulus Juru. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere*.

Indrajaya, Drajat. 2023. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery*.

Ridwan, Steffano, Muhammad Jidan Ermansyah, dan Nurliya Apriyana. 2023. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Orange Supermarket di Merauke Town Square*.

Sumiarsih, Mia, Ilman Ansori, Nijar Kurnia Romdoni, Putri Kamelia, dan Ai Rahmatika. 2023. *Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Model Importance Performance Analysis (IPA) pada Bisnis Kuliner Baso Aci Sambel Garut*.

Giannakos, M. N., Chorianopoulos, K., Giotopoulos, K., & Vlamos, P. (2012). *Using webcasts in education: Evaluation of its effectiveness. British Journal of Educational Technology*, 43(3), 450–465. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8535.2011.01233.x>

Presbury, R. (2009). *Hospitality strategic management: Concepts and cases*. John Wiley & Sons.

Fatmala, W. S., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)*.

Xiong, X. (2022). *Critical Review of Quantitative and Qualitative Research*. In Proceedings of the 2022 3rd International Conference on Mental Health, Education and Human Development (MHEHD 2022) (pp. 1371–1376). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.220105.252> Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.

Hossan, D., Mansor, Z. D., & Jaharuddin, N. S. (2023). *Research population and sampling in quantitative study*. School of Business & Economics, Universiti Putra Malaysia. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i10/2023>

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Rachman, A. (2020). *Statistika untuk Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Prenada Media.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data*