

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aritonang. R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia
- Astute. Ni Made Erpia Ordani Et Al. 2018. *Pelatihan Pastry Andbakery Bagi Siswa Smk Harapan Denpasar*. Sinaptek: Udhira Bali
- Ayu. Rani Puspa. 2019. *Industri Bakery Terus Berkembang. Peluang Bisnis Terbuka*. *Lebar*.  
<https://www.kompasiana.com/Ranipuspaa/5d849380097f3664901b9723/Industri-Bakery-Terus-Berkembang-Peluang-Bisnis-Terbuka-Lebar?Page=All>. [10 Oktober 2020].
- Budhi. I Gede kt Tjahyadi Putra dan Ni Kadek Sumiari. 2017. Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap pelayanan di Century Gym. *Jurnal Ilmiah Sisfotenika* 7(1)
- Hidayat. Anwar. 2017. Cara Hitung Rumus Slovin Besar Sample. <https://www.statistikian.com/2017/12/Hitung-Rumus-Slovin-Sampel.html>. [2 Oktober 2020].
- Jayanti. N.D. 2016. Kualitas Pelayanan (*Reliability. Responsiveness. Assurance. Emphaty. Tangible*) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta
- Kotler. P.. Dan K.L. Keller. 2009. *Mananjemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Maumaja, Dr. Ir. Christine F. 2016. *Pengawasan Mutu dan Keamanan Pangan*. Manado: Unsrat Press
- Nugraha. Rizal.. Ambar Harsono.. Dan Hari Adianto. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel Beedasarkan Hasil Matrix Importance Performance Analysis. *Jurnal Online Institute Teknologi Nasional* 1(3)
- Pambudi. Jai Dan Johan Oscar Ong. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *J@TI Undip* 9(1)
- Putri. Rumanintya Lisaria. 2016. Peningkatan Kualitas Produk Melalui Penerapan Dan Prosedur Sisten Produksi. *Jurnal Wra* 4(2)

- Raharjo. Sahid. 2014. Cara Melakukan Uji Validitas Produk Moment Dengan Spss. <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-spss.html>. [21 November 2020]
- Rahmasari. Lisa Firhani Et Al. 2017. Analisis Sikap. Konsistensi. Dan Kepuasan Pada Teh Kotak Ultrajaya. *Forum Agribisnis* 7(1)
- Suffren dan Yonathan Natanael. 2013. Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sugiarto. Dewi. 2018. Importance Performance Analysis Manajemen Pemasaran. <http://www.jendelastatistik.com/2016/10/importance-performance-analysis-ipa.html?m=1>. [13 November 2020]
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dann R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi. Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Syukri. Siti Husna Ainu. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 13(2)
- Widjoyo. Iksan Ongko.. Leonid Juliuan Rumambi.. Dan Yohanes Sondang Kunto. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru Mcdonald's Basuki Rahmat Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1(1)
- Widodo. Sanusi Mulyo Dan Joko Sutopo. 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pasa E-Commerce Model Business To Customer. *Jurnal Informatika UPGRIS* 4(1)
- Yana. Syaifuddin. 2015. Analisa Pengendalian Mutu Produk Roti Pada Nusa Indah Bakery Kabupaten Aceh Besar. *MIEJ Journal* 4(1)
- Yola. M. dan D. Budianto. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. 12 (1).

Zithaml. V. M.J.Bitnar. Dan D.D Greemler. 2009. *Service Marketing*. Mcgraw. Hill

International Edition: New York