

DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*, The Free Press.
- Agustini, Fauzia. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Medan: Madenatera.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. 2015. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), pp. 74-81.
- Arifin, N. 2012. Analisis Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja, dan Kepuasan Kerja pada CV. Duta Senenan Jepara. *Jurnal Economia*, 6(1), pp. 11-21.
- Badriyah, Mila. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Basri, A. F. M., dan Rivai, V. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bernardin, H.J. dan Russel, J.E.A. 1993. *Human Resource Management an Experiential Approach*. Singapore: Mc Graw-Hill, Inc.
- Cascio, W. F. 2003. *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. New York: McGraw and Hill.
- Davis, Keith, & Newstrom, W., John. 1994. *Human Behavior At Work: Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill International.
- Fred, L. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Yogyakarta: PT. Andi.
- Dale, T. 2005. *Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis Kinerja*. Jakarta: Gramedia Asri Media.
- Drajat Indrajaya, Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada Ukm Gallery, *Jurnal IKRA-ITH Teknologi* Vol 2 No 3 November 2018
- Dwiningrum, N., Putra, G. G., & Wrasati, L. P. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Kompensasi Finansial Dan Non Finansial Yang Diberikan Perusahaan. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri ISSN*, 3(4), 82-91.
- Fortuna, Yoga. 2016. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi Inter Nusa di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, 18 (3) : 366 – 375.
- Gema, P. G. H. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Kantor Direksi Bandar Lampung (Skripsi). Bandar Lampung: Universitas Lampung.

- Gibson. dkk. 2003. *Organizations: Behavior Structure Processes*. Eleventh Edition. New York : Mc Graw Hill.
- Gomes, F. C.. 1999. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hermanto, H. 2016. Pengaruh Kejelasan Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan Infrastruktur Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Prosiding Seminar Nasional*, 1 (1) : 301 – 310.
- Husein, U. 2005. *Riset Pemasaran dan perilaku konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Imanda, S. N., Prihatini, A. E., dan Dewi, R. S. 2012. Employee Satisfaction Analysis (Case study on Employee Contract PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung-Bekasi). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1 (2) : 226 – 234.
- Kitcharoen, K. 2004. The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand. *International Journal of Management*. ISSN:1686-0039. Vol. 2 No. 2 September 2004
- Kossen, S. 1993. *Aspek Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga, Edisi ketiga.
- Kuncoro. 2007. *Metode Kuantitatif*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mangkunegara, A. A. Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Martel J. P., Dupuis G. 2006. *Quality of Work Life: Theoretical and Methodological Problems, and Presentation of A New Model and Measuring Instrument*. Social Indicators Research, Springer.
- Masagus Hariadi Arief, Himawat Aryadita, Hanifah Muslimah Az-Zahra, Pengukuran Kualitas Website Filkom Apps Mahasiswa Universitas Brawijaya Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA), *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 3, No. 1, Januari 2019
- Noer, L. R. 2016. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Journal of Research and Technology*, 2(1), 35-43.
- Nugraha, S., dan Susanty, A. I. 2021. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode Gap Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT Bandung Express. *eProceedings of Management*, 8(5) : 5616 - 5626.
- Nurlaila. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Ternate: Penerbit LepKhair.
- Nurjaya, dkk., 2021. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kemampuan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kinerja Aparatur Desa pada

- Kantor Kepala Desa di Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Priansa, Juni dan Suwanto. 2013. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, Zainal Veithzal. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rose, C., dan Beh, L.S. 2007. Linking QWL and Job Performance: Implication for Organizations. *Performance Improvement*. Vol 46(6).
- Rumangkit, S., Musaddad, I., Jaya, I., & Meizari, A. 2021. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Pendekatan Job Satisfaction Survey di PT. Aneka Usaha Tanggamus Jaya. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 7(2), 136-144.
- Siagian, Sondang. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakrta. Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Sihotang, R. J., & Arsyad, A. 2019. Analisis Kinerja Gapoktan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Anggota Dan Karyawan. *Jurnal Agribisains*, 5(1), 13-28.
- Sinambela, Poltak, dan Sartono Sinambela. 2019. *Manajemen Kinerja Pengelolaan Pengukuran, dan Implikasi Kinerja*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Simamora, B. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sirajuddin, S., Sari, C. A., dan Hasanuddin, H. 2020. Mengukur tingkat kepuasan karyawan pada perusahaan reparasi mesin industri dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA). *Teknika: Jurnal Sains dan Teknologi*, 16(1), 113-121.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sule, E. T., dan Saefullah. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada Media Jakarta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Tuningrat, I. A. M., Satriawan, I. K., dan Lestari, I. G. A. S. L. 2012. Analisis tingkat kepuasan karyawan terhadap kompensasi yang diberikan perusahaan (studi kasus di Perusahaan Kopi Banyuwatis). *Jurnal Kependudukan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 3(2), 114-120.
- Yola, M., dan Budianto, D. 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), 301-309.

Zainudin. 2019. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Pada Karyawan PT. BCA Tbk. KCU Bandar Lampung. Skripsi FEB Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Bandar Lampung.

