

DAFTAR PUSTAKA

- Absor, H. W. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada PT. Media Purna Engeneering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik* VOL. 1 NO.2 NOVEMBER 2018, 146-160.
- Agustiansyah, A., Mus, A. R., & Nurnajamuddin, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo. *Tata Kelola Jurnal Magister Manajemen Universitas Muslim Indonesia*, 8(1), 36- 65. Retrieved from <https://pascaumi.ac.id/index.php/tata/article/download/454/513>
- Algifari. (2019). Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano BPFE-Yogyakarta.
- Anggraini, N., & Alhempy, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *JIP Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1923- 1930. Retrieved from <https://stp-mataram.ejournal.id/JIP/article/download/367/312/>
- ITB, A. K. (2022). *km.itb.ac.id*. Diambil kembali dari *Value Proposition Design*: [https://km.itb.ac.id/2022/02/06/value-propositionDesign/#:~:text=Value%20Proposition%20Design%20\(VPD\)%2C,keinginan%20pasar%20sehingga%20dapat%20tercipta](https://km.itb.ac.id/2022/02/06/value-propositionDesign/#:~:text=Value%20Proposition%20Design%20(VPD)%2C,keinginan%20pasar%20sehingga%20dapat%20tercipta)
- Klopasas, (2016). *Bisnis Model Kanvas* <https://klopsasas.blogspot.com/2016/07/contoh-bisnis-model-kanvas-penjelasan.html>
- Kumbara, V. B. (2021). Determinasi Nilai Pelanggan dan Keputusan Pembelian: Analisis Kualitas Produk, Desain Produk Dan Endorse. *JIMT Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 604-630. doi:<https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5>
- Kurniawan, B. (2023) *Customer Segment* : Pengertian, Fungsi, Jenis dan Contohnya <https://komerce.id/blog/customer-segment/>

- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3), 413-423. doi:<https://doi.org/10.31955/mea.vol5.iss3.pp413-423>
- Martila, J. A., and J. D. James. "Importance-Performance Analysis." *Journal of Marketing*, vol. 41, no. 1, 1977, pp. 77-79.
- Muangsal. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian. *ATRABIS Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 25-39. Retrieved from <https://jurnal.plb.ac.id/index.php/atrabis/article/download/247/149>
- Oktabriyanti, A., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020, Desember). Inovasi Pelayanan Jasa Pengiriman Paket terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada PT. Pos Indonesia. *JSDMU: Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul*, 1(1), 19-26. Retrieved from <https://jsdmu.ejournal.unri.ac.id/index.php/JSDMU/article/download/7/3/>
- Osterwalder, A. and Pigneur, Y. (2013) *Business model generation A handbook for visionaries, game changers, and Challengers*. New York: Wiley & Sons.
- Osterwalder, A. *et al.*, (2015) *Value proposition design: How to create products and services customers want*. Somerset: Wiley.
- Prayitno, R. S., Sumarto, L., & Darsono. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit (RS) Muhammadiyah Selogiri, Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Widya Ganecwara*, 11(1), 1-19. doi:<https://doi.org/10.36728/jwg.v11i1.1401>
- R, E. N., Hasbiah, S., & Anwar. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Photo Studio. *Syntax Fusion: Jurnal Nasional Indonesia*, 1(10), 521-531. Retrieved from <https://fusion.rifainstitute.com/index.php/fusion/article/download/79/81#page10>
- Sandi, R. T. (2020). *sis.binus.ac.id*. Retrieved from Value Proposition Design: <https://sis.binus.ac.id/2020/05/26/value-proposition-Design/>

- Saputra, F., Khaira, N., & Saputra, R. (2023). Pengaruh User Interface dan Variasi Produk terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Literature). *Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial (JKIS)*, 1(1), 18–25.
- Saputra, F., & Mahaputra, M. R. (2022). Relationship of Purchase Interest , Price and Purchase Decisions to IMEI Policy (Literature Review Study). *Journal of Low Politic and Humanities*, 2(2), 71–80.
- Shinta, A. (2021) *Business Model Design* <https://www.dewaweb.com/blog/apaitu-business-model-Design/>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumampow, R. D., Kolibu, F. K., & Mandag, C. K. (2021). Hubungan Antara Penerapan Total Quality Management (TQM) dengan Kinerja Pegawai di Puskesmas Minanga. *Jurnal KESMAS*, 10(8), 77-84. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/29591/28663>
- Wibowati, J. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurna Manajemen*, 8(2), 15-31. Retrieved from <https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/jm/article/download/348/295>