

DAFTAR LITERATUR

- Adiningtyas, A., Hubeis, A. V. S., & Hapsari, D. R. (2017). Strategi Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Citra Organisasi Nirlaba World Wide Fund for Nature–Indonesia. *Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat [JSKPM]*, 1(2), 223-236.
- Amelia, Riski & Rodhiyah. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS. Pelabuhan Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol 5, h. 1-8.
- Anggraini, L. (2014). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus Di Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Arraningrum, Wuri. 2013. Peningkatan kualitas pelayanan Pegawai Dengan Menggunakan Integrasi Metode *Importance Performance Analysis (IPA)-Quality Function Development (QFD)*. *Jejaring Administrasi Publik*. Th V. Nomor 1, Januari-Juni 2013. Universitas Airlangga.
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Ardansyah & Wasilawati. 2014. Pengawasan, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 16, 153-162.
- Basri, Seta. Analisis Kuadran Harapan Dan Persepsi Publik di <http://www.setabasri.com/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html> (diakses tanggal 20 November 2021)
- Buchari, Alma. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Budyanto, Duwi, Yola, Melfa. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*, *Jurnal ISSN 2088-4842*
- Chyntia Winny Widayanti. Metode IPA di <https://www.scribd.com/user/33046590/Chyntia-Winny-Widayanti> (diakses tanggal 20 November 2021)
- CiptaDwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.

- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 146-156.
- Eko Hertanto. Menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA) Manajemen Pemasaran di https://www.academia.edu/30339931/menghitung_importance_performance_analysis_ipa_manajemen_pemasaran (diakses 20 November 2021),
- Entedaim, A. P. (2019). Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-kt). *Jurnal Katalogis*, 4(11).
- Fikri, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3, 120-134.
- Handayani, Retno. 2019. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasar Tradisional di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Aplikasi pendekatan *Importance Performance Analisis*), Tesis. Universitas Muhammadiyah Metro
- Hariany, Z., & Matondang, A. R. (2016). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX. *Jurnal Teknik Industri USU*, 5(2), 219681.
- Husain, Umar. 2004. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ilieska, K. (2013). Customer Satisfaction Index–As A Base For Strategic Marketing Management. *TEM Journal*, 2(4), 327-331.
- Indrajaya, Drajat. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index* pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), h. 1-6.
- Indriani, Fitri. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Citra Perusahaan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Papandayan English Conversation School Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi Universitas Garut*, 13, 10-16.
- Istiatin, E. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115736.
- Irawan, A., Mazni, A., & Suhada, B. (2021). PENGUKURAN KINERJA KANTOR KECAMATAN SELAGAI LINGGA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH DENGAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(1), 1-16.
- Juariyah, Siti. 2018. Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung, Lampung: Universitas Lampung.
- Juliyani, M. G. E., Noor, M., & Suharto, S. (2021). PENGARUH KEANDALAN (RELIABILITY), KEPUASAN NASABAH (CUSTOMER SATISFACTION),

DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG KOTA METRO LAMPUNG. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(1), 134-145.

- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Klaten: PT. Intan Sejati
- Kodu, Sarini. (2013). *Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza*. *Jurnal EMBA*, Vol.1, p. 1251-1259.
- Kusuma, D. M. (2013). Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(4), 1388-1400.
- Kusumah, E. P. (2018). Customer Loyalty Model: Customer Satisfaction As Intervening Variable. *Ecoforum Journal*, 7(2).
- Lastriani, E. (2014). Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Anggota Pada Satlantas Polresta Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Unilak*, 11(2), 97109.
- Maimunah, Dwi Liza & Djawoto. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6, 1-18.
- Matanete, Hastan. 2008. Analisis Kepuasan Pedagang terhadap Pengelolaan Pasar dan Strategi Pengembangan Pasar (Kasus pasar Citereup I Kabupaten Bogor), Tesis. Institut Pertanian Bogor.
- Minkiewicz, J. 2011. Corporate Image in the Leisure Services Sector. *Journal of Service Marketing*, 25, 190-201.
- Normasari, Selvy dkk. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan Yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6, 1-9.
- Nugroho, N. T. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta). *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 12(02), 115570.
- Ong, Johan Oscar dan Jati Pambudi. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@TI Undip*, IX(1), h. 1-10.
- Paeno. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Niko Resources Indonesia Ltd). *Jurnal Mandiri*, 1, 146-169.
- Pancarudin, Ahkmad. (2019). *Pengaruh Citra Kepolisian Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Metro Lampung*. Tesis, Program Studi

Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. Lampung

- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Panjaitan, Jernih. 2015. Citra Perusahaan di Mata Masyarakat (Studi Deskriptif Kuantitatif Pengukuran Citra PT Pertamina EP Field Pangkalan Susu di Kelurahan Beras Basah Kecamatan Pangkalan Susu). *Jurnal Flow*, 2, 1-10.
- Putra, Ezra Januar dan Wardhana, Aditya. (2016). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT. Pln (Persero) (Studi Pada Pelanggan PT. PLN (Persero) Di Tanjung Karang, Bandar Lampung). *e-Proceeding of Management*, Vol.3, h. 1924-1931.
- Putri, W. I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Citra Perusahaan Dalam Membangun Loyalitas Konsumen PT. KAI. *E-Journal Graduate Unpar*, 1(2), 141-149.
- Putro, E, W. (2016). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Purnomo, Wirdha dan Dyah Riandadari. 2015. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *JTM*, 3(3), h. 1-10.
- Rajagukguk, Resti Julia & Kasmiruddin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Jasa Bengkel (Kasus PT. Mewah Kencana Motor Pekanbaru). *JOM FISIP*, 2, 1-13.
- Rendra Ari Sandi, Riandra Yutanto, Dewi Agustina Santoso. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelaynan terhadap Harapan Nasabah Dengan *Metode Servqual dan Importance Performance Analysis*.
- Riyadin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1).
- Ruhamak, M. D., & Husniati, E. (2018). Pengaruh Word Of Mouth, Minat Konsumen Dan Brand Image Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Pada Pelajar Lembaga Kursus Di Area Kampung Inggris Pare Kediri). *EKONIKA: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 3(2), 118-135.
- Safitri, Erwina. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center (Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang). *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 21, 90-104.

- Sarie, Rena Febrita. (2018). Pengaruh Pengaruh Keberagaman Produk, Persepsi Harga, Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermartket Pakuwon Supermall Di Surabaya. *Jurnal Relasi*, Vol. XIV, h. 149-169.
- Sarwani.(2019). *Pengaruh Kinerja Polri Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sim Satlantas Polres Tanggamus Lampung*. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. Lampung.
- Saktiani, Garnis Anggi. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4, 343-353.
- Safiera, Fauziah dan Yudi Setyawan. 2017. Metode *Importance Performance Analysis (IPA) dan Regresi Logistik Ordinal* Untuk Mengetahui Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Pratama RBG RZ Bantul Yogyakarta. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*, 2(2), h. 1-9.
- Sinambela, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudaryono, 2016. Manajemen pemasaran Teori dan Implementasi, Yogyakarta:Penerbit ANDI
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixwd Methods). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suharto, Ngaliman, & Bambang Satriawan. (2019). Measurment Of Costumer Satisfaction UsingSelf-Management and Emotional Intelegence. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(8) 1-7
- Suharto, S. (2016). HUBUNGAN DAYA TANGGAP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Supa PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya). *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 12(1).
- Suhendra, Ardi dan Dwi Prasetyanto. 2016. Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan *Importance-Performance Analysis*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), h. 1-12.
- Suminar, Ratna & Apriliawati, Mia. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretaris*, 4, 1-15.
- Supranto, J. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka
- Sutopo, H.B. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Syukhri, 2018. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Invotek* Volume 18 Number 2, 2018 ISSN: 1411 – 3411 (p) ISSN:

2549 – 9815 (e) DOI: 10.24036/invotek.v18i2.417. Padang: Universitas Negeri Padang.

- Tashchian, G. O., Grichin, S. V., Goriaynova, E. S., Kaz, M. S., & Suzdalova, M. A. (2016). A system of evaluation of engineering solutions competitiveness of a company based on its image.
- Taufana, V. A. 2014. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggán, Balikpapan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1, 1-12.
- Tirtayasa, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 45-54.
- Tjipjono, Chandra. 2004. Service Quality dan Satisfaction. Edisi ketiga. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjipjono, Chandra. 2014. Pemasaran Jasa. Prinsip Penerapan Penelitian. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Tolan, Christina Aleida dkk. 2017. Peranan Komunikasi Dalam Membangun Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI) Pada Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado). *e-journal Acta Diurna*, 4, 1-12.
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 5(1), 1-4.
- Umar Husein. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Jilid Kedua*, Jakarta. Rajawali pers.
- Wardani, Tri Ulfa. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
- Weenas, Jackson R.S. (2013). *Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta*. *Jurnal Emba*, Vol.1, 607-618.
- Wijaya, Mohamad. (2013). Promosi, Citra Merek, dan Saluran Distribusi *Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Terminix di Kota Manado*. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174 Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 105-114.
- Yulianti, D., Mazni, A., & Suhada, B. (2021). STUDI PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI PUSKESMAS PURWOSARI KECAMATAN METRO UTARA KOTA METRO DENGAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(1), 35-47.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2017 Perubahan Atas Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap.