

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Pustaka Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Huang, Yuan-Chih., Wu, Chih-Hung., and Hsu, J. Chia-Jung. 2006. Using importance-performance analysis in evaluating taiwan medium and long distance national highway passenger transportation service quality. *Journal of American Academy of Business* 8(2), 98-104.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kusumo, Pranedo Adhi, 2016, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Ipa (*Importance Performance Analysis*) Pada Ahass 01108 Anugrah Jaya Semarang. *Diponegoro Journal Of Management Volume 5, Nomor 1, Tahun 2016, Halaman 1-14*
- Lovelock C & Wright L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Nasution, 2004, *Hukum Perliindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Diadit. Media, Jakarta.
- Noer, Lissa Rosdiana, 2016, Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technologies, Vol. 2 No. 1 Juni 2016*
- Puspitasari, Nia Budi, 2010, Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi Importance performance Analysis (IPA) Dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta). *Jati Undip, Vol V, No 3, September 2010*
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi.
- Usmara, 2003, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro. Book.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonesia,. Yogyakarta.

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar *Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1, Universitas Udayana, Denpasar.*