

DAFTAR PUSTAKA

- Caesar, A. J., & Suhartini. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (PT. Gaido Cito Ekakurindo Cabang Surabaya). *Spektrum Industri* **13**: 91-101.
- Basu, S. & Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Aritonang, R. L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction, Cetakan Kedua*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, S, 2005. *Statistik Jilid 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lodhita, H. E., Santoso, I., & Anggarini, S. 2014. Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang. Malang : Universitas Brawijaya.
- Supranto, J. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi, Cetakan Kedua*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing)*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. & Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock. & Wirtz. 2005. *Service Marketing : People, Technology, Strategy, Seventh Edition*. Prentice Hall
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. 2013. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri* **4**: 74-81.

- Maulina, I. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Umum Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan RUMKITDIK Kramat Jati, Jakarta Timur. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Martilla, J. A., & James, J. C. 1977, Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing* **41**: 77-79.
- Martinez, C. L. 2003. *Evaluation report : tools Cluster networking meeting #1*. Arizona: Center Point Institute, Inc.
- Parasuraman, A., dkk., 2008. A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing* **64**: 12-40.
- Winarni. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Impotance Performance Analysis Serta Service Quality*. Yogyakarta: AKPRIND.

