

## DAFTAR PUSTAKA

- Anas, A., & Abdullah, A. Z. (2008). Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makasar. *Dentofasial Jurnal Kedokteran*, 7(2), 105.
- Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus: Minimarket Garuda Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Bitner, M.J., Hubbert, A.R., (1994). Encounter satisfaction vs. overall satisfaction and quality. In: Rust, R.T., Oliver, R.L. (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Sage Publications, New York, pp. 72e94.
- Chung, S., Shin, D., Animesh, A., & Han, K. (2017). Customer Attitude from Social Media, Customer Satisfaction Index, and Firm Value.
- Culiberg, B., (2010). Identifying service quality dimensions as antecedents to customer satisfaction in retail banking. *Econ. Bus. Rev.* 12 (3), 151e166.
- Dharmayanti, D. (2006). Analisis dampak service performance dan kepuasan sebagai moderating variable terhadap loyalitas nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal manajemen pemasaran*, 1(1).
- Djunaidi, M., Setiawan, E., & Hariyanto, T. (2006). Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy service quality dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), 139-146.
- Fornell, C., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., Bryant, B.E., (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose and findings. *J. Mark.* 60, 7e18.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, 167-175.
- Irawan, Handi. 2002.10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.

- Johnson, M.D., Gustafsson, A., Andressen, T.W., Lervik, L., Cha, J., 2001. The evolution and future of national customer satisfaction index models. *J. Econ. Psychol.* 22 (2), 217e245.
- Kaihatu, T. S. (2008). Analisa kesenjangan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10 (1), 66-83.
- Kartikasari, H. D. (2013). Analisis kepuasan pelanggan dengan metode importance performance analysis dan penggunaan grafik untuk pengendalian kualitas jasa (Studi Kasus di BRI Unit Wlingi Kantor Cabang Blitar). *Jurnal Unimal*.
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2. PT Indeks. New Jersey.
- Kotler, Philip. 2008. "Prinsip-prinsip Pemasaran". Edisi 12, Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Lestari, Y. T. (2013). Analisis Kualitas Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Perawatan dan Perbaikan Kapal dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan Metode IPA (Importance-Performance Analysis) (Studi Kasus Pada PT. X-Surabaya) (Doctoral dissertation, UPN" Veteran" Jawa Timur).
- Lodhita, H.E., Santoso, I dan Anggraini, 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.
- Maiyanti, S. I., Irmeilyana, I., & Verawaty, V. (2010). Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services.
- Novandari, W., Setyawati, S. M., & Wulandari, S. Z. (2011). Analisis Kinerja Produk UKM Batik Banyumas Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Potential Gain of Customer Value's (PGCV) Index. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 18(2).
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adiarto, H. (2013). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel "x" berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis. *Reka Integra*, 1(3).
- Nugroho, A. A. (2009). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor Di Kecamatan Bogor Timur.

- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis kepuasan pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1-10.
- Parasuraman, A. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, et al. (1998). *Service Quality: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*.
- Prasetyaningrum, I. D. (2009). *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran)* (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Ramadhan, E. W., Setyanto, N. W., & Efranto, R. Y. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model Kano (Studi Kasus Pada Asrama Mahasiswa Griya Brawijaya Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 1(2), p183-193.
- Riyanto, A. H., & Riyanto, B. (2015). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *JURNAL PEMBANGUNAN WILAYAH & KOTA*, 11(4), 391-402.
- Setiawan, B. (2015). Customer Satisfaction Index Model on Three Level Of Socioeconomic Status In Bogor Case Study: Customer Satisfaction on Branded Cooking Oil Product. *ASEAN Marketing Journal*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan Trans Jogja.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Brand Management & Strategi*. Yogyakarta. Andi

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wardhani, E. K., & Widiyanto, I. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan konsumen jasa penerbangan (studi kasus pada jasa penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 3(1), 40-63.
- Wu, K. W., & Ding, M. C. (2015). Validating the American customer satisfaction index model in the online context: An empirical study of US consumer electronics e-tailers. *International Journal of Business and Information*, 2(2).
- Yola, M., & Budiarto, 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(12), 301-309.