

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen Analisis of Service Quality and Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analisis (IPA) Menthon in "Jakarta" Optical Pekanbaru*. 7(2), 125–139. Retrieved from <http://www.ejournal.pelitaIndonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>
- Dewi, S. K., Restuputri, D. P., & Sulaksmi, A. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Impotance Performance Analysis. Seminar Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA), 1*, 206–222.
- Freddy Rangkuti, (2003). *Bisnis Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Handriati, A. A., Sunaryo, S., & Helia, V. N. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen. Teknikom*, 21(4). <https://doi.org/10.20885/teknoin.vol21.iss4.art4>
- Halief, K. (2017). *Analisis tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga pada perusahaan daerah air minum (pdam) tirta kahuripan cabang pelayanan vi ciomas. Desain Konstruksi*, 21–31
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta. Indeks
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12 jilid 1), Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12 jilid 1), Jakarta: Indeks
- Kotler dan Keller, (2012:27). *Manajemen Pemasaran* edisi ketigabelas jilid 1 dan 2 dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga
- Kamaluddin, Hilman (2017). Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga, 1*(April). <https://doi.org/10.1074/jbc.271.41.25173>
- Malhotra, N.K. (2004). *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Malhotra. 2005. *Riset Pemasaran*. Jilid I. Edisi 4. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Pratama Suriyanto, R., Lestari, R., & Asdy, Y. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Emery Barbershop Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis*. *Jurnal Matematika UNAND*, 6(3), 69. <https://doi.org/10.25077/jmu.6.3.69-75.2017>
- Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rahayu, Jekti, (2016), *Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen*, *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jember*, 1-13
- Ramadhany, M. L., Asdi, Y., & Yozza, H. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil Padang dengan Metode Importance Performance Analysis*. *Jurnal Matematika UNAND*, 4(3), 95. <https://doi.org/10.25077/jmu.4.3.95-106.2015>
- Sevilla, Consuelo G. et. al (2007). "Research Methods". Rex Printing Company. QuezonCity
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Siyanto, Y. (2017). *Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63. <https://doi.org/10.29040/jiei.v3i01.100>
- Sa'adah, I., Mukson, M., & Ondho, Y. S. (2019). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Peternak dalam Pelayanan Inseminasi Buatan Menggunakan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 3(3), 557–567. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2019.003.03.11>
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy., 2012, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Denpasar: Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007

