

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, R dab M, Wahyudin, 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS
- Danang Sunyoto.2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS
- 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.
- Irawan, H. 2004. Indonesian Customer Satisfaction: *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICESA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Kotler dan Keller, (2012:27). *Manajemen Pemasaran* edisi ketigabelas jilid 1 dan 2 dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12 jilid 1), Jakarta: Indeks
- 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, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta. Indeks
Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*,Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *“Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed. 3. Jakarta: salemba Empat
- Malhotra, N.K. (2004). *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Misbakhudin, A. (2013). Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 1(April). <https://doi.org/10.1074/jbc.271.41.25173>
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- PRATAMA SURIANTO, R., LESTARI, R., & ASDI, 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.6.3.69-75.2017Offset>, Yogyakarta.
- Rahayu, Jekti, (2016), *Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen*, *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jember*, 1-13
- Rahayu, Jekti, (2016), *Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen*, *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jember*, 1-13
- Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

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>

Saladin, Djaslim, 2003, *“Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran”*, Cetakan Ketiga, Bandung : Linda Karya

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>

Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DAN R&D* (cetakan ke-14). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Sumardjono, Maria S.W. (1996). *Pedoman Pembuatan Laporan Penelitian* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta: Gramedia.

Tjiptono, Fandy. (2010). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia publishing Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta

Yuliarini, 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.