

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman, Berry, L., Zeithaml, V. 'Quality Counts In Service too' Business Horizion
- Achmad Hilmi Azisi, Feti Fatimah, Yohanes Gunawan Wibowo.2021.Analisa Kualitas Layanan Dalam Pengukuran Kepuasan Konsumen Dengan Metode IPA (ImportancePerformance Analysis) Pada UD Mulya Jaya Jember.Jurusan Manajemen Universitas Jember
- AR, Syamsudin dan Damaianti.(2011). Metode penelitian pendidikan bahasa. Bandung: remaja rosdakarya.
- Hartono, Hendry, dkk. 2012. Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Perusahaan” Dengan Menetapkan Alumni dan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara Sebagai Objek Penelitian. Jurusan Manajemen. Universitas BinaNusantara. Jakarta Barat. Jurnal (Online)
- Husein Umar. 2009. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: Rajawali Persada
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2001, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler,Philip,2008.MarketingManagementnMillenuimEditiontranslatedBenjaminmi lan,PT.Prenhallindo,Jakarta.
- Kotler,PhilipdanGaryarmstrong,2009,Prinsip—PrinsipPemasaran,Edisi 12,jilid2,Jakarta:Erlangga
- KotlerdanKeller,2007.ManajemenPemasaran,Edisi 12,Jilid1,PT.Indeks,Jakarta.
- Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2017). Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis Edisi 2.Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Malhotra, Naresh K. 2006. Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks.
- Nanang,Tasunar. 2006,Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan KepuasanPadaPangkalan Pendaratan Ikan (Ppi) Morodemak, JurnalSainsPemasaranIndonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006,h. 41-62.
- Novia, Lia Milana.2020.ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA CAFE SIESAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN TRIZ.Jurnal Fakultas Teknik Universitas Majalengka
- Pracoyo, NE. 2006. Penelitian Bakteriologi Air Minum Isi Ulang di Daerah

Jabodetabek. Cermin Dunia Kedokteran. Vol. 15 (2) : 37-40.

Prayitno. 2010. Layanan Bimbingan Kelompok dan Konseling Kelompok. Universitas Negeri Padang.

Rambat Lupiyoadi. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : Salemba Empat.

Rangkuti, Freddy (2002), Measuring Customer Satisfaction, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Supranto, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243

Sutopo, 2006. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Surakarta : Penerbit Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Tjiptono, Fandi. (2007). In pemasaran strategik. penerbit andi, jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptonto, F. (2002). In strategi pemasaran (cetakan ke). yogyakarta.

Wahyuningsih, Dwi Retno. 2007. Hubungan Praktik Manajemen Laba Dengan Reaksi Pasar Atas Pengumuman Informasi Laba Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta. Thesis S2, Universitas Diponegoro yang tidak di publikasikan.