

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks kepuasan metode IPA dan MODEL KANO*. Yogyakarta. BPFE Yogyakarta.
- Ariyoso. 2009. Metode IPA .<http://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15.Konsep-importance-performance-analisisi/>.15 Desember 2005.
- Irwansahaja. Pengertian Jasa, Karakteristik Jasa,dan Strategi Jasa. 13 May 2013. [irwansahaja.blogspot.com/2013/05/pengertian-jasa-karakteristik-jasa-dan.html](http://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/pengertian-jasa-karakteristik-jasa-dan.html)
- Iswari Manik Istri dan Satriawan I ketut. 2015. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Jasa Dengan Menggunakan Metode IPA Studi Kasus Pada Restoran Subak Denpasar*. Jurnal REKAYASA DAN MANAJEMEN AGROINDUSTRI.
- Kotler, Philip. 2007, Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Revisi Jakarta..
- Kotler, P. dan Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas. Jilid I Jakarta:Erlangga.
- Kotler, P. 1993. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian. FE Universitas Indonesia. Jakarta.
- Ong Oscar Johan, Pambudi Jati. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU LABORATORY CIBITUNG PT SUCOFINDO*. J@TI Undip.
- Parasuraman, A, Zeinhaml, V, and Berry L. (1990). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49,pp. 41-50
- Putri Revita Dwi dan Hariwan Peggy. 2015. *Kualitas Pelayanan Pada Layanan Call Center Menggunakan Metode IPA Pada Pengguna Layanan Call Center 108 Di Bandung*. e-Proceeding Of Management.
- Rambat Lupiyoadi. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan praktek. Jakarta:Salemba Empat.
- Setyabudhi L Albertus, Larisang, Hutauruk M Sabam. 2018. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengangkutan Sampah PT.Sacor Mandiri Jaya*. Jurnal Industri Kreatif (JIK).
- Suseno, Hendi. 2015. *Kajian Kualitas Layanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Cabang Sempu Banyuwangi*. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia.

- Santoso, 2011. *Persepsi Konsumen terhadap kualitas pelayanan bakpao telo dengan metode importance performance analysis (IPA)*. Jurnal teknologi pertanian. 12(1):9.
- Sugiyono, Prof, Dr. 2010. *Statistika untuk penelitian*. Bandung. Alfabeta CV.
- Suryo Dwi Pamungkas Redhani dan Yanti Dewi Nuri. 2017. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Al-Zahra Express Food Di Banjarbaru*. Frontier Agribisnis1.
- Sugiyono, Prof, Dr. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta CV.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks Kembangan. Jakarta.
- Yola, M dan Budianto, D. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*, Jurnal Optimasi System Industri.

