

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, Filicia dan Theresia Widyaratna Danny, 2001, “Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris”, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 3, Vol. 2: 85-95.
- Hadari, Nawawi. 2006. “Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan”. Yogyakarta: UGM Press.
- Mahmud. 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia.
- Margaretha, Moureen, 2004, “Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912”, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Desember, Vol. III, No. 2: 289-308.
- Maria, Monica dan Anshori, Mohamad. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. Dimuat dalam Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 6. No. 1 April 201
- Ni Made dan Ni Ketut, 2015,” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar”, Jurnal Manajemen Unud, Vol.4, No.8.
- Jienardy, Christine. 2017. Gap Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Esus. Pada Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis Vol. 1 No. 6 halaman 703-710.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Pambudi, Jati. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analisis di SBU Laboratory Cibitung PT. SUCOFINDO (PERSERO) Pada Jurnal Teknik Vol. 9 No.1.
- Paramitasari, Niken. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. Pada Jurnal Manajemen Magister Vol. 2 No. 1 halaman 83-94.
- Sahanggamu, S., Mananeke, L., & Sepang, J. 2015. Analisis Kualitas Layanan, Servicescape dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung. Jurnal EMBA, 3(1) : 1084-1095.

- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sutikno, M. S. 2009. “Belajar dan Pembelajaran”. Bandung : Prospect.
- Syukhri. 2018. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. Pada Jurnal Inovasi Teknologi Vol. 18 No. 2 halaman 109-114.
- Theresia Ifi Wilis. 2015. “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan IPA Pada Restoran Fusion Food”. UGM: Skripsi
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service, Quality Dan Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Ardi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, Service, Quality and Satisfaction, Yogyakarta:ANDI.
- Utama, I Gusti Bagus. 2016. Pengantar Industri Pariwisata : Tantangan & Peluang Bisnis. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Yola, M., & Budianto, 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
- Yulianti, Yayuk. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Memakai Gap Analysis Dan Important Performance Analysis (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. Pada Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol. 6 No. 2 halaman 122-133.