

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Lulu Dian; Panji Deoranto; Dhita Morita Ikasari. 2016. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index* dalam Jurnal Industri, Vol.4, No.2.
- Anwardani, Wisnu. 2016. *Analisis Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi "Kopine Eyang" Yogyakarta* dalam Skripsi Departemen Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Gadjah Mada.
- Barata, A. A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Basith, Abdul; Srikandi Kumadji; Kadarisman Hidayat. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De'Pans Pancake and Waffle di Kota Malang)* dalam Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol.11, No.1.
- Cannon, Joseph P.; William D. Perreault; Edmund Jerome McCarthy. 2008. *Basic Marketing: A Global-Managerial Approach*. McGraw-Hill. New York.
- Chuah, Stephanie Hui-Wen; Malliga Marimuthu; T. Ramayah. 2016. *The Contribution of Perceived Firm Marketing Innovation Initiatives to Customer Perceived Value and Loyalty: Does Switching Experience Really Matter?* dalam Asian Academy of Management Journal, Vol.21, 1-23.
- Devani, Vera dan Rizki Azwar Rizko. 2016. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV)* dalam Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol.2, No.2.
- Felix, Rubogora. 2017. *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda* dalam Journal of Business & Financial Affairs Vol.6. ISSN: 2167-0234.
- Frey, Bruce B. 2015. *100 Questions (and Answers) about Tests and Measurement*. Sage Publications, Inc. United States of America.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gani, Irwan, dan Siti Amalia. 2015. *Alat Analisa Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gulo, W. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo.

- Harinaldi, Dr., Ir., M.Eng. 2005. *Prinsip-prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ikrawan, Zeini; Yuri Ariyanto; Budi Harjanto. 2015. *Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis pada Program Studi Manajemen Informatika* dalam Jurnal Informatika Polinema Vol.1, No.4.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Istijanto, M. M. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Khurniyah, Hildah; A. Amidah Amrawaty; Muh.Aminawar. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk Rumah Potong Ayam PT. Ciomas Adisatwa Maros Sulawesi Selatan* dalam Jurnal Ilmu dan Teknologi Peternakan Vol.5 No.1, Juli 2016.
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* 9th ed. Prentice Hall International. New Jersey
- _____. 2003. *Marketing Management*. Pearson Education, Inc. New Jersey.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 1*. Alih Bahasa: Juhardi. Jakarta: PT Prehalindo.
- Kurniati, Eka; Evanila Silvia; Zulman Efendi. 2016. *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kue Bayat Bengkulu* dalam Jurnal Teknologi dan Industri Pertanian Indonesia, Vol.8, No.2.
- Kusumawati, M. 2015. *Pasta* dalam <http://www.kerjanya.net/faq/18268-pasta.html> diakses pada tanggal 12 Juni 2017.
- Lawshe, C. H. 1975. *A Quantitative Approach to Content Validity*. Personnel Psychology, 28, 563-575.
- Lupiyoadi, R. D. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahyu, Muhammad. 2017. *Analisis Kepuasan Konsumen Beras di Kota Yogyakarta* dalam Skripsi Departemen Sosial Ekonomi Pertanian (Agrobisnis) Fakultas Pertanian Universitas Gadjah Mada.
- Maria, Monica dan Mohamad Yusak Anshori. 2013. *Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen King Cake* dalam Jurnal Manajemen Teori dan Terapan.
- Moore, K. A. 2006. *Marketing: The Basics*. Routledge. Oxon.

- Nawari. 2010. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nisfiannoor, Muhammad. 2009. *Pendekatan Statistik untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Noor, Norashady Mohd; Muhammad Aziz Shah Mohamed Arip; Eftah Moh; Haniza Yon. 2016. *Measuring the Content Validity of MEPI using Content Validity Ratio* dalam Journal of ICT in Education ISSN 2289-7844 Vol.3 81-88.
- Novel, Hedithya; Humala L. Napitupulu; DEA. 2013. *Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor dengan Metode Servperf (Service Performance) dan Customer Satisfaction Index* dalam e-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol. 3, No. 2, pp. 18-22.
- Nugraha, Rizal; Ambar Harsono; Hari Adianto. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "x" Berdasarkan Hasil Matrix Importance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang* dalam Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Vol. 01, No. 03 ISSN: 2338-5081.
- Pohandry, Arie; Sidarto; Winari. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis serta Service Quality* dalam Jurnal REKAVASI Vol.1, No.1, 21-29 ISSN: 2338-7750.
- Puspitasari, Ayu. 2014. *Pengaruh Program Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Café Herbal Jamu Godhog* dalam Skripsi Departemen Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Gadjah Mada.
- Puspitasari, Fitria dan Suryono Budi Santoso. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Undip Semarang)* dalam Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Vol.10, No.2, Hal. 152-159.
- Putra, Zahrezza Fajar Setiara, Mohammad Sholeh, dan Naniek Widyastuti. 2014. *Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0* dalam Jurnal JARKOM, Vol.1, No.2 Januari 2014.
- Putro, Shandy Widjoyo; Hatane Samuel; Ritzky Karina. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya* dalam Jurnal Pemasaran, Vol.2, No.1.

- Rahmadeni dan Defi Anggreni. 2014. *Analisis Jumlah Tenaga Kerja terhadap Jumlah Pasien RSUD Arifi Achmad Pekanbaru Menggunakan Metode Regresi Gulud* dalam Jurnal Sains, Teknologi dan Industri Vol.12, No.1 pp. 48-57.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Razak, Ismail. 2016. *The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with The Mediator of Customer Value* dalam Journal of Marketing and Consumer Research ISSN 2422-8451 Vol.30.
- Rizkiani, Alifiana Hafidian. 2015. *Skala Likert sebagai Teknik Evaluasi* dalam https://www.kompasiana.com/alifianahr/skala-likert-sebagai-teknik-evaluasi_55283fcdf17e6111318b45a7 diakses pada tanggal 12 Juni 2017.
- Samhah, Hanifiyatun. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Oost Kafe Surabaya* dalam Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol.5, No.12.
- Sanjeeperan, Navaretnarajah. 2017. *A Study on Impact of Switching Cost on Customer Satisfaction for Internet Banking Services at Commercial Banks in Batticaloa* dalam International Journal of Economics & Management Sciences ISSN: 2162-6359 Vol.6.
- Santoso dan Anwar. 2016. *Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Situs Kaskus* dalam *Journal National Conference on Information Technology (CITEE)*.
- Sari, Hermin Nurdiana. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pabrik Gula Madukismo* dalam Skripsi Departemen Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Gadjah Mada.
- Sari, Ririn Puspita. 2015. *Kualitas Layanan Koperasi Pertanian "Cinta Manis" di Kabupaten Bantul* dalam Skripsi Departemen Sosial Ekonomi Pertanian (Agrobisnis) Fakultas Pertanian Universitas Gadjah Mada.
- Sembiring, Inka Janita; Suharyono; Andriani Kusumawati. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang* dalam Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol.15, No.1.

- Sitinjak, Tony; Darmadi Duriyanto; Sugiarto; Holy IcunYunarto. 2004. *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, D. S. 2006. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Buku Tunggal.
- Sutomo, Budi. 2008. *Variasi Mi dan Pasta*. Jakarta: Kawan Pustaka.
- Tantri, Adinda Pandjiaz dan Tantri Widiastuti. 2013. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Toko Kosmetik Candra Semarang* dalam Fokus Ekonomi, Vol.8, No.1.
- Tjiptono, F.. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. 2003. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, Cynthia Violitas. 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy* dalam AGORA, Vol.5, No.1.
- Wirajaya, Gede Windu; Luh Putu Wrsiati; Cokorda Anom Bayu Sadyasmara. 2016. *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk di Bali Tangi Spa* dalam Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri, Vol.4, No.4.
- Yunitasari, Dian. 2016. *Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restaurant KFC* dalam Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol.5, No.6.
- Zainurrofiq, Muhammad. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Sendang Ayu Resto, Klaten* dalam Skripsi Departemen Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Gadjah Mada.