

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L.D; Deoranto P; dan Ikasari, D.M. 2015. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Dalam Jurnal Industri Vol. 4, No. 2.
- Anonim. 2016. *Statistik Kepariwisataaan 2016*. Yogyakarta: Dinas Pariwisata DIY.
- Ayuni, N.W.D; Adiaksa I.M.A; dan Sari I.G.A.M.K.K. 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Kopi Biji Salak*. Dalam Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan. Vol. 13. No. 2:120-127.
- Ashraf, S; Ilyas.R; Imtiaz.M; dan Ahmad S. 2018. *Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan*. Dalam *Journal of Academic Research Business & Social Science*. Vol. 8. No.2: 452-474.
- Bhote, K.R. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Great Profitability*. AMA Membership Publications Division, American Management Association: New York.
- Dirgantara, B.H. 2009. *Penerapan Model Importance Performance Analysis Dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen Bhineka.Com*. Vol 2. No 1: 57.
- Feigenbaum, A.V. 2004. *Total Quality Control, 3rded*. Mc GrawHill: New York.
- Felix, R. 2017. *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. Dalam *Journal of Business & Financial Affairs*. Vol. 6. No. 1: 1-11.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulla, R; Oroh S.G; dan Roring F. 2015. *Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn*. Dalam Jurnal EMBA. Vol. 3. No. 1:1313-1322.
- Handayani, S. 2012. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. Dalam Jurnal Non Eksakta Vol. 4. No. 1: 2.
- Handoko, H. 2012. *Manajemen Personalia SDM Edisi Ketiga*. Yogyakarta: BPFPE.
- Hanifudin, F; Tsalis S; dan Budi H.L. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Ayam Geprek Djogjakarto*. Dalam Jurnal Manajemen. Vol. 3. No. 3:1-15.
- Haryono, N. dan Octavia R. 2014. *Analisis Pengaruh Citra Merek dan Mutu Layanan terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen*. Dalam Jurnal Indept. Vol. 4. No. 1:1-8.
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. 2012. *Marketing Management*. Pearson Education, Inc. New Jersey.
- Kotler, P. dan Gary A. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.

- Lemeshow, S; Hosmer D.W; Klar J.; Lwanga, S.K. 1990. *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. John Wiley & Sons: New York.
- Lim, H. 2010. *Understanding American Customer Perception of Japanese Food and Services in the U.S. University of Las Vegas*.
- Masibbuk, I; Moniharapon S; dan Ogi I.W.J. 2019. *Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Layanan dan Tata Letak terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Golden Pasar Swalayan di Kota Manado)*. Dalam Jurnal EMBA. Vol. 7. No. 1: 411-420.
- Mowen, J.C. dan Minor M. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nilasari, E. dan Istiatin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayanan Motor Sukoharjo*. Dalam Jurnal Paradigma. Vol. 13. No.1:1-12.
- Peter, P. dan Olson, J.C. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Putri, B.R.T. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Swasta Nulis.
- Rahman, S. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Manado*. Dalam Jurnal EMBA. Vol. 7. No. 1: 301-310.
- Rangkuti, F. 2008. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Razak, I. 2016. *The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value*. Dalam *Journal of Marketing and Consumer Research*. Vol. 30: 59-68.
- Sabir, R.I; Irfan M; Akhtar N; Pervez M.A; dan Rehman A.D. 2014. *Customer Satisfaction in the Restaurant Industry; Examining the Model in Local Industry Perspective*. Dalam *Journal of Asian Business Strategy*. Vol. 4. No. 1: 18-31.
- Setiadi, N.J. 2010. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Simamora, B. 2004. *Riset Pemasaran Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabet.
- Sulfiana, W.N; Murniati K; dan Indriani Y. 2018. *Sikap dan Kepuasan Konsumen terhadap Paket Menu Lele Terbang, Kaitannya dengan Bauran Pemasaran di Rumah Makan Sambal Lalap Bandar Lampung*. Dalam Jurnal JIIA. Vol. 6. No. 1: 72-78.
- Sunjoyo, R.S; Carolina V; Magdalena N; dan Kurniawan A. 2013. *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. dan Chandra G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2014. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. dan Diana A. 2010. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tzeng, G.H. dan Chang H.F. 2011. *Applying Importance- asPerformance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry*. Dalam *Journal of Technology Management & Innovation*. Vol.6 No.3.
- Yanova, N. 2015. *Assessment of Satisfaction with the Quality of Education: Customer Satisfaction Index*. Dalam *Journal of Social and Behavioral Sciences*. No. 182: 566-573.
- Yanuar, M.M; Nurul Q; dan Budi S. 2017. *Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember*. Dalam *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Vol. 3. No. 1: 61-80.
- Yola, M. dan Budianto D. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Dalam *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. Vol. 12 No.12:301-309.
- Zeithaml, V.A; Bitner, M.J. dan Gremler, D.D. 2009. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm (5th ed.)*. McGraw-Hill: New York.