

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Analisis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Atmodjo, M. 2005. *Restoran dan Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset
- Dinas Pariwisata Provinsi D.I Yogyakarta. 2017. *Statistik Kepariwisataaan 2017*. Yogyakarta: Dinas Pariwisata Provinsi D.I Yogyakarta
- Irawan, Hendy. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran edisi kesebelas jilid 1*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo Gramedia.
- Kotler, P. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi ke-12*. Bob sabran, Penerjemah. Adi Maulana, Devri Barnadi, Wibi Hardani, editor. Jakarta: Erlangga. Terjemahan dari: Principles Of Marketing. 12th Edition.
- Nazir, M. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Tehnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelangan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Jakarta.
- Rangkuti, F. 2009. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT SUN.
- Ruwanda, R. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analisis) dan CSI (Customer Satisfaction Index)*. Skripsi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Santoso. 2011. *Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bapkao Telo dengan Metode Importance Performance Analisis*. Jurnal Teknologi Pertanian.



Umum.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Swastha, Basu. 2000. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty

Tjiptono F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Andy Offset.

Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Utama.

Yola, M dan Budianto. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal optimasi Sistem Industri.

Yusuf, M. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis*. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.