

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim¹. 2017. *Persepsi Konsumen Terhadap Suatu Produk*. <https://ecimirnawati.wordpress.com/2010/11/30/persepsi-konsumen-terhadap-suatu-produk/>. Diakses pada 4 Februari 2017 Pukul 19.00 WIB.
- Anonim². 2016. *Resep Kue Bakpia Pathok*. <http://resephariini.com/resep-kue-bakpia-pathok-3-rasa/>. Diakses pada 26 Agustus 2016 Pukul 09.00 WIB.
- Anonim³. 2016. *Asal Mula Bakpia*. <http://blogbakpiajogja.wordpress.com/>. Diakses pada 26 Agustus 2016 Pukul 09.05 WIB.
- Anonim⁴. 2017. *Pengertian Teknik Sampling*. <http://statistikaikip.blogspot.co.id/2015/05/pengertian-teknik-samplingpengambilan.html>. Diakses pada 10 Juli 2017 Pukul 10.00 WIB.
- Aritonang, L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Daryanto dan Ismanto, Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Desi, Helnina. 2015. *Pengukuran Dan Analisis Produktivitas Di Bakpiapia Djogdja Dengan Menggunakan Metode Objective Matrix*. Skripsi. Departemen Teknologi Industri Pertanian. UGM.
- Dicksee, L. R. 1980. *Business Organisation*. Longmans Green. London.
- Evans, J. R dan W. M, Lindsay. 2007. *An Introduction to Six Sigma &. Process Improvement (Pengantar Six Sigma)*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Griffin, Tong and Deborah. E. 2012. *Importance Performance Analysis as a Diagnostic Tool for Urban Destination Managers*. Performance Measurement and Leisure Management Journal. Vol 23. Issue 1. Pages 32-48.
- Hague, Paul. 1993. *Interviewing*. Kogan Page Limited. London.
- Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Grasindo.
- Kaihatu, T. S, Ahmad. D dan A. T. L, Indriyanto. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Koh, Suna, Joanne. E. Y, and Carl. A, Boger Jr. 2010. *Importance Performance Analysis with Benefit Segmentation of Spa Goers*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 22 Issue: 5, pp. 718-735.
- Kotler, P. 1984. *Marketing*. Prentice Hall. New Jersey.

- Kotler, P. 1996. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. The Prentice-Hall Series in Marketing. New Jersey.
- Kotler, P dan Gary, Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Mcdaniel, C. F and R, Gates. 2001. *Marketing Reasearch Essensials, third edition*. Thomson learning. Boston.
- Nugroho, J. Setiadi. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Kencana.
- Pranoto, A. Dwi. 2015. *Skripsi Analisis Pengaruh Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Bakpia di Yogyakarta*. Yogyakarta: FTP UGM.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rial, Antonio , Javier. R , Jesús. Va and Eulogio. R. 2008. *An Application of Importance-Performance Analysis (IPA) to the Management of Sport Centres*. Performance Measurement and Leisure Management Journal. Volume 13. Issue 3-4. Pages 179-188.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supranto, J. M. A. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan 1*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F dan G, Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tse, D. K. and P. C, Wilton. 1988. *Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension*. Journal of Marketing Research, Vol. 25, No. 2, pages 204-12.
- Wells, W. D and David, Prenskey. 1996. *Consumer Behavior*. John Wiley Son. New York.
- Wilkie, W. L. 1990. *Consumer Behavior, 2nd ed*. John Wiley & Sons. New York.