

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana Herdiana (2015) *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Kotler, Philip dan Amstrong (2016). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 2). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip., Kevin Lane Keller (2012) *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13, Jilid 1). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip., Kevin Lane Keller (2016). *Marketing Management* (15e). U.S: PEARSON.
- Lupiyoadi, Rambat (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Lovelock, Christoper., et.al. (2012) *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi dan Strategi* (Edisi 7, Jilid 7). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Bisnis* (Cetakan Ke-18). Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan Ke-22). Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (Cetakan Ke-2). Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Cetakan Pertama, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suhartanto, Dwi (2014) *Metode Riset Pemasaran* (Edisi 1). Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang., et.al. (2012) *Riset Pemasaran dan Kosumen* (Seri 2). Bogor: IPB Press.
- Sumarwan, Ujang., et.al. (2013) *Riset Pemasaran dan Konsumen* (Seri 3). Bogor: IPB Press.
- Sunyoto, Danang (2012) *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta:CAPS.

Suparyanto, RW dan Rosad (2015) *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: IN Media.

Tjiptono, Fandy (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra (2012). *Service, Quality and Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Penerbit ANDI

JURNAL

Ahmad Drajat Basallama. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Bank Lampung Cbang Antasari*. Universitas Telkom.

Melfa Yola, Duwi Budianto. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bayu Luhur, Adhi Susanto dan Wing Wahyu Winarno. (2012). *Evalusai Kualitas Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importamce Perormance Analysis*. Media Ekonomi & Teknologi Informasi Vol.19.

Johan Oscar Ong, Jati Pambudi. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (Persero)*. J@TI Undip, Vol IX, No 1.

WEBSITE

<http://www.bankbjb.co.id/tahun/2017> - Januari 2017

<http://www.dataolah.co.id/tahun/2012> - Agustus 2012

<http://www.slideshare.net/tahun/2014> - Januari 2014

<http://www.topbrand-award.com/tahun/2017> - Januari 2017

<http://www.lak.tass.telkomuniversity.ac.id/tahun/2017> - Januari 2017