

Daftar Pustaka

Buku:

- Ari Setyaningrum, J. U. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Brandt, L. E. (2015). Melakukan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja dengan Important Performance Analysis (IPA). Dalam R. B. Rambat Lupiyoadi, *Praktikum Metode Riset Bisnis* (hal. 240). Jakarta: Salemba Empat
- Danang Sunyoto, F. E. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CAPS.
- Heriza, A. F., & Wartiningih, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Telkom Witel Jakarta Selatan, *12*(2),
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2016. *Prinsip-prinsipPemasaran*. Edisi 13. Jilid. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Armstrong. (2016) *Marketing Management*, Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2014) *Pemasaran Strategik*, Edisi 2. Yogyakarta: C. V Andi Offset
- Lupiyoadi, Rambat, (2014): *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba
- Lovelock, w. (2015). Jenis-Jenis Jasa. Dalam J. U. Ari Setyaningrum, *PrinsipPrinsip Pemasaran* (hal. 286-287). Yogyakarta: ANDI.
- Martinez. (2015). Melakukan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja dengan Important Performance Analysis (IPA). Dalam R. B. Rambat Lupiyoadi, *Praktikum Metode Riset Bisnis* (hal. 240). Jakarta: Salemba Empat.

Rambat Lupiyoadi, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Suparyanto & Rosad (2015), *Manajemen Pemasaran*. IN MEDIA : Bogor

Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.

Sunyoto, Danang 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS

Setiyaningrum. (2015) *Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Surjaweni, V. Wirata. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Sekaran, Uma dan Bougie Roger (2015). *Reserch Methods For Business United*

Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2014) *Pemasaran Strategik*, Edisi 2. Yogyakarta: C. V Andi Offset.

Wyckof. (2014). *Komponen dan Dimensi Kualitas Jasa*. Dalam F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (hal. 268). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Zikmund, W.G dan Babin, B.J. (2013). *Essentials of Markrting Research 14 edition*. U.S: South-Western Cengage Learning.

Jurnal:

GM Disastra, FH Hanifa, W Sastika (2018). *Important Performance Analysis (IPA) on Tourist Satisfaction (Study in Ciamis Regency, Indonesia)*”, *Advance Science Letters* Vol. 24 pp. 2922-2925 (4)

Mardina, Irma (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Rervqual Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Pada Indihome Witel Bandung) Universitas Telkom

Riyanto, Azhar Hermawan (2015). *Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)* Universitas Dipenogoro Semarang.

Simanjuntak, Risma A (2017). *Analisis tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan quality Function Deployment.* Institut sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta

Setyawan, Arie Yoga (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah Dengan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) Dan Metode KANO.* Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta.

Widya Sastika (2017). *Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus : Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017)* Universitas Telkom