

DAFTAR PUSTAKA

- Binotoyo dan Alfanur. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (Studi kasus: Bober Cafe di Kota Bandung). Skripsi Dipublikasikan. Universitas Telkom, Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika.
- Buchori, A. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBS SPSS. Yogyakarta: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedua Belas. Jakarta : PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Martinez, C.L. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting. Center Point Institute. Inc., Arizona.
- Oscar Ong, Johan dan jati Pambudi. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan *Importance Performance Analisis* di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (PERSERO). *Jurnal*. Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri President University. Volume 10 (1).
- Riyanto, Hermawan A & Riyanto, Bambang. 2015. Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api dengan Metode *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*. Vol 11 (4).
- Supranto J, MA. 2011. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugioyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta CV.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. 2012. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pusat : Jakarta.
- Umar, Husein Slovin. 2010. *Riset Pemasaran dan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus.