

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2008. *Indonesia dalam Angka 2008*. Pendapatan Penduduk. Indonesia
- Band, W.A. 1991. *Creat Valua For Customers, Designing, And Implementing A Total Corporate Strategy*. Jihn Wiley and Sons inc. New York.
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*, Yogyakarta : BPFE UGM.
- Fandy Tjiptono . 2012 *Service Management mewujudkan layanan prima*. Edisi ke 2. Andi : Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Herlambang. 2012. *Ekonomi Manajerial Dan Strategi Bersaing*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Herlina Rahmawati (2010) *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Karanganyar*. Skripsi.
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2010. *Indikator Kepuasan Konsumen, Jakarta : Binarupa Aksara*
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Irawan, H. 2004. *Indonesia Customer Satisfaction : Membedag strategi Kepuasan Konsumen Merek Pemenang ICS*. PT Alex Media Komputindo. Jakarta.
- John A. Martila and john C. James. (1977) Importance-Performance Analysis. *Journal Of Marketing*.
- Kotler P. 1997. *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1*. Jakarta : Prentice Hall.
- Kotler P. 2005. *Manajemen Pemasaran. Ed ke-11 Jilid 1*. Jakarta (ID): PT Index Kelompok Gramedia.

Kumala FA. 2015. *Pengaruh Produk dan Kualitas Jasa Pelayanan (studi kasus waroeng spesial sambal bogor)* [skripsi]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor

Kuncoro, M. 2003. *Metoda Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga.

Lodhita, H.E. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) And CSI (Customer Satisfaction Index) Case Study On Toko Oen, Malang*. Skripsi. Fakultas Teknologi Pertanian. Universitas Brawijaya. Malang.

Lupyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa.Salemba Empat*. Jakarta.

Lupo, T. 2013. *A fuzzy ServQual based method for reliable measurements of education quality in Italian higher education area*. Dept. of Chemical, Management, Informatics and Mechanical Engineering, Università degli Studi di Palermo, 90132 Palermo, Italy.

Muharastrri, Y. 2008. *Analisis Kepuasan Konsumen Susu UHT Merek Real Good di Kota Bogor*. Skripsi. Departemen Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian IPB.

Oktaviani, R.W ; dan Suryana, R.N. 2006. "Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Argo (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor)". *Jurnal Agro Ekonomi*. Vol. 24, No 1, Mei 2006, hal : 41-58.

Panjaitan JE. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada UNE Cabang Bandung* [skripsi]. Bandung (ID): Universitas Telkom Bandung.

Purnama, & Syahbani, N. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi 1. Yogyakarta : EKONISIA.

Ramadhani A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee* [skripsi]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.

Rustina, I. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Rice Bowl Bogor Serta Implikasinya Terhadap Bauran Pemasaran*. Skripsi. Program Studi Manajemen Agribisnis. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor.

Santoso. S, 2002. *SPSS Non Parametrik*. PT. Elek Media Compotindo, Jakarta.

- Singarimbun, M, Effendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Schiffman, L.G dan Kanuk, L.L. 2000. *Perilaku Konsumen*, Edisi ke-7. Prentice Hall, New Jersey.
- Simamora 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, M.A. 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Keempat, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sumarwan,U. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Edisi kedua. PT Gramedia Utama, Bogor.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Supranto, J. 1996. *Statistik-Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*, Edisi 3 Yogyakarta:
- Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wahyu HF. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)* [skripsi], Fakultas Teknologi Industri : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Widodo, R. C., & Rachma, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Riset Manajemen*, 7(10), 71-82.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: INDEKS
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa (Vol. Edisi Pertama)*. EKONISIA.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customers Perceptions and Expectations*. New York: The Free Pas

