

DAFTAR REFERENSI

- Azwar, Saifudin, 1993, **Reliabilitas dan validitas**, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Ghozali, Imam, 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Kotler, 2000, **Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Alih Bahasa : A.B. Susanto, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, 2004, **Prinsip – Prinsip Pemasaran**, Edisi kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Gerry Armstrong, 1999, **Principle of Marketing**, 8th Edition, Prentice – Hall, New Jersey.
- Lewis and Booms dalam Tjiptono dan Chandra, 2005, **Manajemen Jasa**, Andy offset, Yogyakarta
- Lovelock & Gummerson dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005
- .
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik**, Edisi Pertama, Penerbit: Salemba 4, Jakarta.
- Magal S.M. and Luvenburg,N.M, 2005, **Using Importance-Performance Analysis to Evaluate E-Business Strategies among Small Business”, Proceedings of the 38th hawaii International Conference on System Science**
- Martilla, J.A, and James, J.C. 1977, **“Importance-Performance Analysis”, Journal of Marketing**, p.77-79.

Mas'ud, Fuad, 2004 : **Data Sekunder**

Payne, Andrian, 2000, **Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)**, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi Pertama, Penerbit : Andi, Yogyakarta.

Setiawan, Eko, 2007, “Modified IPA – II Sebagai Upaya Identifikasi Potensi **Perbaikan di Institusi Perguruan Tinggi**”, **Jurnal Ilmiah Teknik Industri**, vol.5, No.3, hal. 123-132

Sugiyono, 1999, **Metode Penelitian Bisnis**, Bandung : Alfabeta

Sumarwan, Ujang, 2003, **Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran**, Edisi Pertama, Penerbit: Prenada Media, Jakarta.

Umar, Husein, 2003, **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**, PT. Gramedia, Jakarta.

Yazid, 1999, **Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi**, Cetakan I, Penerbit: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.

Zeithaml, Mery Jo Bitner, Valerei A, 2004, **Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm, Third Edition**, Mc. Graw Hill, New York.