DAFTAR PUSTAKA

Anas, A., & Abdullah, A. Z. (2008). Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makasar. Dentofasial Jurnal Kedokteran, 7(2), 105.

Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus: Minimarket Garuda Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarief Kasim Riau).

Bitner, M.J., Hubbert, A.R., (1994). Encounter satisfaction vs. overall satisfaction and quality. In: Rust, R.T., Oliver, R.L. (Eds.), Service Quality: New Directions in Theory and Practice. Sage Publications, New York, pp. 72e94.

Chung, S., Shin, D., Animesh, A., & Han, K. (2017). Customer Attitude from Social Media, Customer Satisfaction Index, and Firm Value.

Culiberg, B., (2010). Identifying service quality dimensions as antecedents to customer satisfaction in retail banking. Econ. Bus. Rev. 12 (3), 151e166.

Dharmayanti, D. (2006). Analisis dampak service performance dan kepuasan sebagai moderating variable terhadap loyalitas nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal manajemen pemasaran*, *1*(1).

Djunaidi, M., Setiawan, E., & Hariyanto, T. (2006). Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy service quality dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, *4*(3), 139-146.

Fornell, C., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., Bryant, B.E., (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose and findings. J. Mark. 60, 7e18.

Gerson, R. F. (2004). Mengukur kepuasan pelanggan. Jakarta: PPM.

Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, *42*, 167-175.

Irawan, Handi. 2002.10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo.

Johnson, M.D., Gustafsson, A., Andressen, T.W., Lervik, L., Cha, J., 2001. The evolution and future of national customer satisfaction index models. J. Econ. Psychol. 22 (2), 217e245.

Kaihatu, T. S. (2008). Analisa kesenjangan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, *10* (1), 66-83.

Kartikasari, H. D. (2013). Analisis kepuasan pelanggan dengan metode importance performance analysis dan penggunaan grafikuntuk pengendalian kualitas jasa (Studi Kasus di BRI Unit Wlingi Kantor Cabang Blitar). *Jurnal Unimal*.

Kotler, Philip, 2007, Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 2. PT Indeks. New Jersey.

Kotler, Philip. 2008. "Prinsip-prinsip Pemasaran". Edisi 12, Jilid 1. Jakarta. Erlangga.

Lestari, Y. T. (2013). Analisis Kualitas Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Perawatan dan Perbaikan Kapal dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan Metode IPA (Importance-Performance Analysis) (Studi Kasus Pada PT. X-Surabaya) (Doctoral dissertation, UPN" Veteran" Jawa Timur).

Lodhita, H.E., Santoso, I dan Anggraini, S. (2014). Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang.

Maiyanti, S. I., Irmeilyana, I., & Verawaty, V. (2010). Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services.

Novandari, W., Setyawati, S. M., & Wulandari, S. Z. (2011). Analisis Kinerja Produk UKM Batik Banyumas Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Potential Gain of Customer Value's (PGCV) Index. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, *18*(2).

Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2013). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel "x" berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis. *Reka Integra*, *1*(3).

Nugroho, A. A. (2009). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor Di Kecamatan Bogor Timur.

Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.

Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis kepuasan pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *Jurnal Teknik Industri, 9*(1), 1-10.

Parasuraman, A. 1990. *Delivering QualityService*. New york: The Free Press.

Parasuraman, et al. (1998). Service Quality: *A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality.*

Prasetyaningrum, I. D. (2009). *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran)* (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).

Ramadhan, E. W., Setyanto, N. W., & Efranto, R. Y. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model Kano (Studi Kasus Pada Asrama Mahasiswa Griya Brawijaya Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, *1*(2), p183-193.

Riyanto, A. H., & Riyanto, B. (2015). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *JURNAL PEMBANGUNAN WILAYAH & KOTA*, *11*(4), 391-402.

Setiawan, B. (2015). Customer Satisfaction Index Model on Three Level Of Socioeconomic Status In Bogor Case Study: Customer Satisfaction on Branded Cooking Oil Product. *ASEAN Marketing Journal*.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta

Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan Trans Jogja.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Brand Management &Strategi*. Yogyakarta. Andi

Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2005. Service, Quality Satisfaction. Yogyakarta : Andi Offset.

Wardhani, E. K., & Widiyanto, I. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan konsumen jasa penerbangan (studi kasus pada jasa penerbangan garuda indonesia Semarang-Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, *3*(1), 40-63.

Wu, K. W., & Ding, M. C. (2015). Validating the American customer satisfaction index model in the online context: An empirical study of US consumer electronics e-tailers. *International Journal of Business and Information*, *2*(2).

Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, *12*(12), 301-309.

SEMARANG
FEB UNDIP