

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. (2011). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Service Quality*, 2015-220.
- ADR. (2016, may 18). *Bandung Terbanyak Pelanggan Indihome*. Diambil kembali dari http://jabartoday.com/ekonomi/2016/05/18/1223/24051/bandung-terbanyak-pelanggan-indihome#.V_H-eiQ0jDc
- Alam Firdaus Heriza, E. W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Witel Jakarta Selatan. *Epigram*.
- AMA. (2015). Definisi Pemasaran. Dalam J. U. Setyaningrum, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (hal. 7). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ari Setyaningrum, J. U. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Baldwin, A. E. (2014). Service quality in an Australian private dental network. *International Journal of The QTM Journal*, 360-367.
- 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.
- Cluley, R. (2016). The depiction of marketing and marketers in the news media. *European Journal of Marketing*, 50(5/6), 752-769. <http://doi.org/10.1108/EJM-02-2015-0076>
- Danang Sunyoto, F. E. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CAPS.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa.
- Dewi, W. S., Hasiolan, L. B., & Minarsih, M. M. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Journal of Management*, 2(2).

- Fathoni, I. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Layanan First Media di Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis.
- Gerson Tontini, J. D. (2013). Identifying The Impact of Incremental Innovations on Customer Satisfaction Using a Fusion Method Between Importance-Performance Analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32-52.
- Hadi Akbarzade Khorshidi, S. N. (2016). Statistical process control application on service quality using SERVQUAL and QFD with a case study in trains' services. *The QTM Journal*, 192215.
- Havirinda, P. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Prabayar Indosat Kota Bandung.
- Heriza, A. F., & Wartiningsih, E. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT . TELKOM WITEL JAKARTA SELATAN, *12*(2), 79–84.
- Kadek Indri Novita Sari Putri, I. N. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Skin Centre Denpasar.
- Kotler, P. (2011). Kepuasan Pelanggan. Dalam T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (hal. 153). Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. (2011). Manajemen Pemasaran (2). Dalam Daryanto, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran* (hal. 101). Bandung: Satu Nusa.
- Kum Fai Yuen, V. V. (2015). Service quality and customer satisfaction in liner shipping. *International Journal of Quality and Service*, 170-183.
- Lovelock, w. (2015). Jenis-Jenis Jasa. Dalam J. U. Ari Setyaningrum, *Prinsip-Prinsip 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.
- Melfa Yola, D. B. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 301-309.
- Ni Nyoman Yuliarmi, P. R. (2010). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Universitas Stuttgart*, (September), 1–138.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2), 1–9.
- Oktavian, N. (2016). Analisis Kualitas Jasa Baraya Travel Menggunakan Metode Importance Performance Analysis .
- PR, L. C. (2015). Analisis Kebutuhan Pay TV TransVision Daerah DKI Jakarta Dengan SERVQUAL dan Model Kano.
- PT. Telkom Indonesia, T. (2016, Agustus 28). *Tentang Telkom*. Diambil kembali dari Telkom: <http://www.telkom.co.id/en/tentang-telkom>
- Rambat Lupiyoadi, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Reza Dabestani, A. S. (2016). Importance-performance analysis of service quality dimensions for the customer groups segmented by DEA The case of four star hotels. *Quality & Reliability Management*, 160-177.
- Rinda, K. P. (2016). Analisis Kepuasan Atas E-Service Quality Ainoheartshop dengan Metode Importance Performance Analysis.

- Selvy Normasari, S. K. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Suci Ramdhani Arifin, E. N. (2015). Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. *Teknomatika*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2008). *Srevice Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2011). Kepuasan Pelanggan. Dalam T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (hal. 152). Jakarta: Indeks.
- Tjiptono, F. d. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami, C. W. (2010). *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Vallarie A. Zeithaml, M. J. (2011). Service Definition. Dalam J. A. Fitzimmons, *Service Marketing* (hal. 4). Singapore: Mc Graw Hill.
- Venkatesh, P. (2014). Definisi Pemasaran DARI Waktu ke Waktu. Dalam F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (hal. 3). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualita Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Wyckof. (2014). Komponen dan Dimensi Kualitas Jasa. Dalam F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (hal. 268). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithmal, B. P. (2015). Dimensi Kualitas Jasa (SERVQUAL). Dalam F. E. Danang Sunyoto, *Manajemen Pemasaran Jasa* (hal. 288-289). Yogyakarta: Caps.
- Zeithmal, B. P. (2015). Manajemen Kualitas Jasa. Dalam D. S. Susanti, *Manajemen Pemasaran Jasa* (hal. 287-288). Yogyakarta: CAPS.