

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Dirgantara, Harya Bima dan Sambodo, Aryo Tri. (2015). *Penerapan Model Important Performance Analysis Dalam Studi Kasus : Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com*. Jakarta.
- Indrawan, R., & Poppy, Y. (2014). *Metodologi Penelitian*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Kotler, Philip., dan Keller, K Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Tiga Belas). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. (2013). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana.
- Pohandri, Arie., Sidarto., Winarni. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Serta Servis Quality*. Vol. 1 No. 1, 21-29. Jurnal REKAVASI
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2010). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung : Alfabeta.
- Santoso, S. (2014). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Siregar, Sofyan. (2013). *Prosedur Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Solo: Andi
- Yola, M., dan Budianto, D. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. 12(12), 301-309. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*.
- Weenas Jackson R.S. (2013). *Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta*. Manado.