

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Purnama (2008). *Membangun Indeks Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Jurnal Bisnis & Manajemen Maret 2008 Vol. IX No. 1
- Alma, Buchari (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Angelo Riviezzo, Alessandro de Nisco, Maria Rosaria Napolitano (2009). *Importance Performance Analysis as a Tool in Evaluating Town Centre Management Effectiveness*. Benevento, Italy: International Journal of Retail & Distribution Management Vol 37 No. 9 2009
- Anggoro, Rahman Bayu (2008). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Model Kano di Pusat Pendidikan ISTIBANK Pabelan, Kartasura*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah
- Arikunto, Suharsimi (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi 2010). Jakarta: Rineka Cipta.
- Azizah, Rahmi Noor (2008). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Kelas Eksekutif untuk Perbaikan Kualitas Pelayanan KA Parahyangan Daerah Operasi 2 Bandung (Jurusan Bandung – Jakarta)*, Bandung: Institut Manajemen Telkom.
- Cresswell, John W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed 1st*. Celeban Timur, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dian Cahyawati S, Oki Dwipurwani, Yendra Dewi (2011). *Uji Perbedaan Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Program Hibah Kompetensi (PHK) Jurusan Matematika FMIPA Universitas Sriwijaya*. Palembang: Jurnal Penelitian sains Vol. 14 No. 4A Tahun 2011
- Eugene Sivadas and Jamie Baker Prewitt (2000). *An Examination of the Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Store Loyalty*. USA: International Journal of Retail and Distribution Management, Volume 28, 2000
- finance.detik.com diakses tanggal 15 Januari 2014
- G.S Sureshchandar, Chandrasekharan Rajendran, R.N Anantharaman (2002). *The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction*. India: Journal of Service Marketing, Vol. 16 No. 4 2002

Henry Aigbedo dan Ravi Parameswana. (2004). *Importance-Performance Analysis for Improving Quality of Campus Food Service*. Michigan, USA: International Journal of Quality & Reliability Management Vol. 21 No. 8, 2004

<http://staytuned-lapmipwt.blogspot.com/> diakses tanggal 15 Januari 2014

<http://www.jabarbanten.pln.co.id/visimisi.htm>

John C. Keyt, Ugur Yavas, Glen Rlecken (1994). *Importance-Performance Analysis (A Case Study in Restaurant Positioning)*. Johnson City, USA: Journal of East Tennessee State University Volume 22 Number 5 1994

Juwita, Rita (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perguruan Tinggi untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan Institut Manajemen Telkom*. Bandung: Institut Manajemen Telkom.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi 12 Jilid 2). Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2012). *Marketing Management* (Edisi 14). England: Pearson.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 1). Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 2). Jakarta: Erlangga.

Kurniawan, Panji (2012). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk the Botol Sosro*. Indonesia: Jurnal Ilmiah 2012

Markoni (2011). *Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan*. Indonesia: Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis-ISSN: 2008-1375 Edisi ke-VI, November 2011

Nasution, M. Nur (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nazir, Moh (2009). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Nia Budi Puspitasari, Hery Suliantoro, Laila Kusumawardhani (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)*. Semarang: Jurnal Teknik Industri UNDIP 2010

Sarwono, Jonathan dan Budiono, Herlina (2012). *Statistik Terapan: Aplikasi Untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi (Menggunakan SPSS, AMOS dan Excel)*. Jakarta: Kompas Gramedia.

Sekaran, Uma (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisins (Buku 2, Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat

- Sugiyono (2010), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Suharsaputra, Uhar (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Kalapagunung: Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, Dedi Adriana (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wirawan, A. Arief (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Analisis GAP pada CV. Bintang Surya Junjuran (Bajaj Junjuran)*. Bandung: Institut Manajemen Telkom.
- Zeithmal, Valarie A., Bitner, mary Jo dan Gremier, Dwayne D (2009). *Service Marketing*. Singapore: McGrawHill