

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi

- Alma, Buchar. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Bhote, K.R. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Loyalty: The Key to Greater Profitability*. New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Keller. (2016). *Marketing Management*. 15e, Boston, Pearson Education.
- Lovelock, Wirtz, Mussry. (2012). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi: Perspektif Indonesia*. Jakarta: Airlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Hamdani. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta. Salemba Empat.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2103). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sarwono, Jonathan dan Herlina Budiono. (2012). *Statistik Terapan Aplikasi Untuk Riset Skripsi, Tesis Dan Disertasi*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Siregar, Syofian. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Consumen*, CAPS (Center of Academy Publishing Service). Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Gramedia Cawang.

Jurnal, Skripsi, dan Tugas Akhir

- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol. 3 No. 1.
- Ong, Johan Oscar. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (PERSERO). *Jurnal* Vol. IX No.1
- Anggraini, Lulu Diyan. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. *Jurnal* Vol. 4 No. 2 Hal 74-81.
- Utami, Rully Putri dan Bethani Suryawardani. (2016). Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen *Heaven's Cafe & Boutique* Bandung. Prosiding SNAPP 2016 Sosial, Ekonomi dan Humaniora Vol. 6 No.1 (ISSN 2089-3590/EISSN 2303-2472) Halaman: 509.
- Nurmastuti, Dimasanti. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Produk Burger Mister Burger Corporation. Tugas Akhir.
- Setiawan, Agus. (2014). Analisis Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo

Website

<http://www.telkom.co.id/> diakses 2017

www.indihome.co.id, 2017

www.itu.int, 2017

www.mastel.id, 2017

m.indotelko.com, 2017

<https://id.techinasia.com>, 2017