

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. <http://eprints.ums.ac.id> [23 April 2013].
- Firmansyah, Herry & Mukodim, Didin. (2010). *Analisis Harapan dan Kinerja Bank Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Permata Dengan Menggunakan Diagram Kartesius dan Service Quality*. Jurnal Ekonomi, 8(35), 114-127. jurnalsain-unand.com [2 september 2013].
- Hasan, Ali. (2008). *Manajemen Pemasaran dan Marketing*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Herwanto, Dene. Ikatrinasari, Zulfa Fitri & Saparina Yulina, Euis Nina. (2013). *Improving The Service Quality By Using Importance Performance Analysis and House Of Quality In SMK Plus Laboratorium Indonesia, Karawang*. *International Journal of Engineering and Applied Sciences*. 2(3). 49-57. www.eaas-journal.org [2 September 2013].
- Kitcharoen, Krisana. (2007) *The Importance-Performance Analysis Of Service Quality Administrative Departments Of Private Universities In Thailand*. 24(3). 20-46. <http://www.journal.au.edu> [2 September 2013]
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran 1. Edisi duabelas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran 1. Edisi ketigabelas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management 14e*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lesmana, Andi. (2010). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Bagian Retail & Costomer Risk Group*. Jurnal Universitas Gunadarma. 2(1). 17-34. <http://www.gunadarma.ac.id> [2 September 2013].

- Lovelock, Christopher and Jochen, Wirtz. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Ke-7. Jilid I) Jakarta : PT. Indeks.
- Mas'ud & Soebroto Gatot. (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta*. Jurnal Ilmu Kefarmasian. 8(2), 56-74. <http://journal.ui.ac.id> [2 September 2013].
- Nurulita, Andrian. (2009). *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Temanggung*. Skripsi S1 Universitas Islam Indonesia. <http://repository.uui.ac.id> [2 September 2013].
- Oktavina, Riandina Wahyu & Suryana, Rita Nurmawati. (2010). *Analisis Kepuasan Pengunjung Dan Pengembangan Fasilitas Wisata Argo Di Kebun Wisata Pasirmukti Bogor*. Jurnal Institut Pertanian Bogor. 24(1). 41-58. <http://pse.litbang.deptan.go.id> [2 September 2013]
- Putra, Cokorda Gde Dharma. (2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Jembrana*. Tesis Pada Universitas Udayana Denpasar. <http://www.pps.unud.ac.id> [2 September 2013].
- Riduwan. (2010). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Buku 2 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. (2009). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*. Great Britain : Wiley.
- Simanjuntak, Marasakti. (2012). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tritauli Pematangsiantar*. Skripsi S1 Pada Universitas Sumatera Utara Medan. <http://repository.usu.ac.id> [2 September 2013].
- Supranto, Johannes. (2011). *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suwardi. (2008). *Analisis Kualitas Jasa Pada Rumah Sakit Modifikasi Model Carter Dengan Importance Performance Analysis Rumah Sakit Elisabeth Semarang*. Jurnal Pada Universitas Muhamadiyah Semarang. 3(1), 1-15. <http://jurnal.unimus.ac.id> [2 September 2013].

- Tileng, Marlin Yuvina & Utomo, Wiranto Herry. (2013). *Analysis Of Service Quality Using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) In Population Departement, Tomohon City. Journal IJCA*. 70(19). <http://www.ijcaonline.org> [2 September 2013].
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI.
- Utami, Adinda Hardiyanti Putri. (2011). *Analisis Kinerja Pelayanan Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perpanjang KTP Smart Office Royal Plaza Surabaya*. Skripsi S1 Pada Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur. <http://eprints.upnjatim.ac.id> [2 September 2013].
- Widagdo, Widhi. (2010). *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Mutu Beras Berlabel Serta Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Beras Berlabel Di Wilayah Kota Bogor*. Skripsi S1 Pada Institut Pertanian Bogor. <http://repository.ipb.ac.id> [2 September 2013]
- Wong, Seng Meng, Hideki Nishimoto & George Philip. (2011). *The Use Of Importance-Performance Analysis (IPA) In Evaluating Japan's E-government Service. Journal Of Theoretical and Applied Electronic Research*. 6(2). 17-30. www.jtaer.com [2 September 2013]
- Zeithaml, Valarie. Mary Jo Bitner and Dwayne, Gremler. (2009). *Services Marketing 5th ed.* McGraw Hill.
- Zikmund, William. (2010). *Business Research Method 8th Edition*. Canada : Cengage Learning.