

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4, 74-81.
- Beriliyanto, B. C. (2012). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Luaundri XYZ Bogor*. Bogor: Institut Pertanian Bogor
- Chang, Yu, Hsiu-Chen Chang, & Gow-Liang Huang. (2006). A Study of Service Quality. Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry. *The Journal of Academy of Business*. Cambridge. Vol.9(1):154-162.
- Daft, Richard L. (2012). *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gaspersz, Vincent. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multi Variate dengan Program SPSS*. Semarang: Padan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilang, I. W. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks dan Services Quality. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Heizer, Jay & Barry Render. (2011). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, Subagio & Robin Saputra. 2012. Pengaruh *Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction* dan *Image* Terhadap *Customer Loyalty* (Studi Kasus Garuda Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.7(2).
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Magal, S.R., & N.M. Lavenburg. (2005). Using Importance-Performance Analysis to Evaluate e-business Strategies among Small Businesses. *In the Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*. pp:1-10.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Muda, Yosef Norbertus Tembu. (2014). Tinjauan Teknis Pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere. *Artikel*. UAJY Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithhaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pohandry, A., Sidarto, & Winarni. (2013). Analisis Tingkat kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Serta SERVQUAL. *Jurnal REKAVASI*, 1, 21-29.
- Prasetya, Hery & Fitri Lukiastruti. (2009). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Medpress.
- Resohadiprodo, Sukanto & Indriyo Gitosudarmo. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Santoso. Singgih. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Sari, D. P. (2014). *Analisis Kepuasan Konsumen pada Bamboo Kitchen, Sukasari, Bogor*. Bogor: Institut Pertanian Bogor
- Sihombing, H., Yuhazri, Yahaya, Yuzrina, M., & Azniza, A. 2012. Revisited The Importance and Performance Analysis (IPA) and Kano Model for Customer Satisfaction Measurement. *Global Engineers & Technologists Review*. Vol. 2(1):22-39.
- Stevenson. (2009). *Operation Management*. New York: McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, P. F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia UII.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.