

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary dan Philip Kotler. 1996. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhalindo.
- Budiono, Agung. 2014. *Analisi Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung*. Bandung: Jurnal Universitas Katolik Parahyangan.
- Delima, Mayang dan Diana Puspitasari. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel CS Knalpot Semarang Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Semarang: Jurnal Universitas Diponegoro Semarang.
- Dewanti, Galuh Krisna. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Bengkel Motor “ABC” Menggunakan Konsep *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis*. Jakarta: Jurnal Universitas Indraprasta PGRI.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Amstrong. 2010. *Prinseples of Marketing*. 13 Edition. New Jersey. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek* Edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Margaretha, Moureen, 2004, “*Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912*”, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Desember, Vol. III, No. 2: 289-308.
- Santoso, Imam, Heru Eka Lodhita dan Sakunda Anggarini. 2014. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis dan CSI (Customer Satisfaction Index)*

Study Kasus pada Toko Oen Malang. Malang: Jurnal Universitas Brawijaya Malang.

Sesar Triwibowo, Hendang Setyo Rukmi dan Ambar Harsono.2014. *Usulan peningkatan kualitas pelayanan pada kawasan wisata kawah putih perum perhutani jawa barat dan banten dengan menggunakan metode service quality (SERVQUAL)*. Bandung: Jurnal ITENAS.

Soetjipto, Budi W. 1997. *Service Quality*. Jakarta: Usahawan.

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: PT.ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Winanda, Ariani Putrid an Sriyanto. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken). Semarang: Jurnal Universitas Diponegoro Semarang.

Noer, Lissa Rosdiana. 2016. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Surabaya: Jurnal Institut Teknologi Sepuluh Nopember.