

## DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. (2011). *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 3 Yogyakarta: Andi

Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat

Wijaya, Tony, (2018) *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks

### **Jurnal:**

Johan Oscar Ong, Jati Pambudi, (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung Sucofindo (Persero), 9 (1), 1-10