

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Amir, Mohammad Faisal. 2006. *Mengolah dan Membuat Interpretasi Hasil Olahan SPSS Untuk Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Edsa Mahkota.
- Atmaja, Aditama Kusuma. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda di PT Fantastic Tour Travel Bogor)*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Basuki, T dan Prawoto, N. *Analisa Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Depok: RajagrafindoPersada.
- Fahmi, I. 2012. *Manajemen Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ikasari, S. Suryoko dan S. Nuryoko. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Layanan (Studi Kasus pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang)*. Diponegoro Journal Of Social And Politic, 1-B.
- Kotler, P. Dan Armstrong, G. 2014. *Principles of Marketing. Fifteenth Edition*. Kendallville: Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Manap, A. 2014. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Kencana Media.
- Nugroho, Agus. 2005. *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Santoso, S. 2006. *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Saturwa, Henry Nosih. 2007. *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan PDAM (Studi Kasus PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kendal)*. Bogor: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Siyatno, Y. 2017. *Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index Terhadap Kepuasan Nasabah*, 63-76.
- Sudjarwo, Basro. 2009. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F & Diana, A. 2019. *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Yola, M. Dan Budianto, D. 2013. *Optimasi Sistem Industri. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*, 301-309.