

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2011). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Rinneka Cipta
- Andi, Field. (2006). *Discovering Statistics using SPSS*. SAGE
- David, Goetsch Stanley. (2002). *Pengantar Manajemen Mutu 2*, (Benyamin Molan, penerjemah) PT Prehalindo
- Gerson, Richard. (2014). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta
- Martilla, John. (1977), “*Importance-Performance Analysis*” *Journal of Marketing*, 77 – 79.
- Kotler, Philip.(2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, Philip, (1997). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*, Ninth Edition, Prentice Hall International, Inc., New Jersey
- Kurniawaty, E. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan dan Tarif Premi terhadap minat beli yang berdampak pada kepuasan pelanggan di PT Asuransi Cigna Jakarta. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia Dan Keuangan*, 5(1), 1-17.
- Oliver, Richard L. (2010). *Satisfaction: a Behavioural Perspective on the customer*. 2nd ed. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Sugiyono, (2017), *Staistika untuk Penelitian*, ALFABETA CV., Bandung.
- Santosa, Purbayu. (2005), “ *Analisa Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*”, Penerbit Andi
- Sri, Wiwoho Mudjanarko. (2021), *Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api melalui kepuasan pelanggan*, Scopindo Media Pustaka
- Wahyuni, A. T., & Satrio, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(2).