DAFTAR PUSTAKA

Anggraini L.D., Deoranto P., dan Ikasari D. M., 2015, Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisficaction Index*, *Jurnal Industri Universitas Brawijaya*, Vol. 4, No. 2 ,Hal 74 – 81.

A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.Bumi Aksara : Jakarta.

Dewi S.K., Restuputri D.P. , dan Sulaksmi A., 2018, Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*, *Seminar Teknologi dan Rekayasa (SENTRA) 2015*, Univesitas Muhamadiyah Malang.

Kotler, Philip. (2002). Manajemen pemasaran. Jilid kedua. (10th ed). Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip.2003. Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia. Hal 464

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik, Jakarta: Salemba Empat.

Muhtarom, M. Benny, (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Untuk meningkatkan kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analiysis (IPA) Dan Customer Satifaction Index(CSI), Yogyakarta

Sugiarto, 2001. *Teknik Sampling*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono, D., 2009, *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.