

## DAFTAR PUSTAKA

- Herjanto, Eddy. (2008). Manajemen Operasi. Jakarta: Grasindo.
- Sugiyono, Prof., Dr. (2010). Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta,CV
- Sugiyono, Prof., Dr. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.  
Bandung : Alfabeta, CV
- Suliyanto. (2005). Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran. Bogor: Ghalia  
Indonesia.
- Suliyanto, Dr. (2010). Studi Kelayakan Bisnis. Yogyakarta: Andi.
- Supranto,J.(2010).Analisis Multivariat: Arti dan Interpretasi. Jakarta:  
Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. (2011). Service, Quality, & Satisfaction,  
Edisi 3 Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (1997). Metodologi Penelitian: Aplikasi Dalam Pemasaran.  
Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Uyanto, Stanislaus S, Ph.D. (2009). Pedoman Analisis Data Dengan SPSS.  
Yogyakarta: Griya Ilmu
- Zeithaml, Valarie A., And Mary JoBitner (2000). Service Marketing: Integrating  
Customer Focus Across The Firm, Second Edition. New York, NJ : Mc.  
Graw-Hill Companies Inc.

### **Skripsi :**

- Okta Angreni, Helda. 2016. Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan metode *Importance  
Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value* (Studi  
Kasus: CV. ANDRROWS). Skripsi. Universitas Brawijaya Malang

Sapriandino, Riza. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Costumer Value* (Studi kasus : RS Bhayangkara POLDA Jambi). Skripsi. Universitas Telkom.

Yunus, Anwar. 2012. Analisis KepuasanPelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Berkala Sepeda Motor Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Costumer Value* (Studi Kasus : Bengkel Servis Yamaha Intan Motor Kroya). Skripsi. Univesitas Brawijaya Malang.

**Website:**

PT. SUCOFINDO. Website resmi PT. Sucofindo. <https://sucofindo.co.id>

(Diakses Sabtu, 17 Agustus 2019 pukul 16.40)