

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. 2010. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang : Bayumedia Publishing.
- Aritonang Lerbin R. 2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Attamimi Zakiah, Ay Maryani. 2019. Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan PT. BNI Syariah Kc. Ciputat dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) & Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Jurnal Finansia Vol. 2 No. 2. Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah
- Band, William A, 1991, Creating value for customer: Designing and Implementation a Total
- Darmawan Armin, Mulyadi, Nur Khaerani Busri. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Purna Jual Avanza dengan Metode Servqual dan PGCV (Studi Kasus BPPT Hadji Kalla Cabang Urip Makassar Jemis Vol. 2 No. 2. Universitas Hasanuddin
- Dewi Shanty Kusuma, Izzatul Analisa, Witri Amardan. 2019. Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan dengan Metode Customer Satisfaction Ineks (CSI), Importance Performance Analisis (IPA) dan Indeks Potential Gain in Customer Valur (PGCV) Jurnal SENTRA. Malang : Universitas Muhammadiyah.
- Diza Farah, Sileyljeova Moniharapon, Imelda W.J Ogi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan

- Konsumen (Studi Pada PT. FIF Group Cabang Manado) Jurnal EMBA Vol. 4 No. 1 Hal : 109. Manado : Universitas Sam Ratulangi
- Drajat Indrajaya. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery. Jurnal IKRA-ITH Teknologi Vol. 2 No. 3
- Fandy, Tjiptono,(2011), Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Garaika, dan Darmanah. 2019. Metodologi Penelitian. Lampung : Hira Tech
- Hakim, Nur dkk. 2019. Penentuan Prioritas Peningkatan Kualitas Jasa dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Volume 23 Nomor 2. Fakultas FISIP, Jurusan Administrasi Bisnis. Yogyakarta : Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Indrasari Meithiana, 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya : Unitomo Press
- Kotler .2004. Manajemen Pemasaran 2, Edisi Melenium. Prentice Hall Int'l, New Jersey. Terjemahan PT. Ikrar Mandiri. Jakarta. P:16
- Kotler, P., Hayes, Thomas, Bloom Paul, N., 2002, Marketing Professional Service. Prentice Hall International Press.
- Kotler, P dan K, L, Keller. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Indeks. Jakarta.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 1996, Principles Of Marketing, Seventh Edition, International Edition, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip dan Gerry Armstrong. 2012. Principles of Marketing. Pearson Education Limited, New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R dan A.hamdani. 2013. Manajemen pemasaran jasa. Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Malik, Muhammad Ehsan dan Basharat Naeem, 2011, Banking Clients' Perceived Service Quality and Behavioral Responses. European Journal of Social Sciences, Volume 23, Number 3
- Musanto Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6 No. 2 Hal. 124. Surabaya : Universitas Katolik Widya Mandala
- Naufal, Nusaputra dkk. 2014. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel dengan Metode Servqual, IPA, dan Indeks PGCV (Studi Kasus di PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang) Jurnal Rekayasa dan

- Manajemen Sistem Industri Vol. 2 No. 6 Hal:1248 Malang : Universitas Brawijaya.
- Nugraha dkk. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). Jurnal Online Institut Teknologi Nasional 3(1): 221-231
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. dan Berry, L., 1988, "SERVQUAL: An multiple item Scale for Measuring Consumers Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol. 64 No. 1.
- Payne, Andrian, 2000, Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing), Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet.1, Yogyakarta, Andi.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2013. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Buku 1. Edisi 9. Jakarta. Salemba Empat.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller,2012, Manajemen Pemasaran ed.Ketiga Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.
- Rahmawati, 2016. Manajemen Pemasaran. Samarinda : Mulawarman University Press
- Rahutama, 2022. Implementasi *Customer Relationship Management* Dalam Upaya Peningkatan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus : Bengkel "ARUL MOTOR"). Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri. Surakarta : Universitas Muhammadiyah.
- Rochman Abdul, Suparto. 2019. Analisa Kepuasan Pelanggan pada Minimarket XYZ dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance

- Performance Analysis (IPA). Jurnal Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan VII. Surabaya : Institut Teknologi Adhi Tama
- Simamora, 2003, Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitable. Cetakan ke: 2. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy, 1997, Strategy Pemasaran, Penerbit: Andi offset. Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. "Service, Quality & Satisfaction". Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan,dan Penelitian,Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan G. Chandra. 2012. Pemasaran Strategik Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. 2010. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonisia, Yoyakarta.
- Yuliana dan Mustikawati, 2007, Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa pada Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Jasa Bengkel Sepeda Motor Yogyakarta). Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Vol. 8, No. 2.