

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran-Analisis,Perencanaan,Implementasi dan Kontrol* / Philip Kotler; alih bahasa, Hendra Teguh, Ronny A. Rusli; penyunting, agus H. P. anggawijaya,– Jakarta : Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran* / Philip Kotler; alih bahasa, Hendra Teguh, Ronny A. Rusli da Benyamin Molan; penyunting, agus H. P. anggawijaya, Bambang Sarwiji, dan Yenna Waldemar – Jakarta : Prenhallindo, 2000.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran* / Philip Kotler; alih bahasa, Hendra Teguh, Ronny A. Rusli da Benyamin Molan; penyunting, agus H. P. anggawijaya, Bambang Sarwiji, dan Yenna Waldemar – Jakarta : Prenhallindo, 2002.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Narbuko, Kholid. 2001. *Metodologi Penelitian : memberikan bekal teoritis pada mahasiswa tentang metodologi penelitian serta diharapkan dapat melaksanakan penelitian dengan langkah-langkah yang benar*. Jakarta : Bumi Aksara
- Rahmat, Jalalludin. 1996. *Psikologi Komunikasi*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction : gaining customer relationship strategy - Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction : gaining customer relationship strategy - Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan – plus Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Siregar, Syofian. 2010. *Statitika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Penerbit CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Zeithaml, Valarie A. 2009. *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. United States of America : Mc-Graw Hill Companies, Inc.

DAFTAR RUJUKAN

- Ariyoso. 2010. Statistik 4 Life : Metode IPA. (Online). (<http://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15/konsep-importance-performance-analysis/>, diakses 12 Februari 2012).
- Ariyoso. 2010. Statistik 4 Life: Multidimensional Scaling. (Online). (<http://ariyoso.wordpress.com/2010/01/26/multidimensional-scaling-mds/>, diakses 12 Februari 2012).
- Ayuningtias, Hani Gita. 2011. Studi Deskriptif mengenai Kepuasan Pelanggan tentang Kualitas Pelayanan Internet Akses *Speedy* Paket *Family* Kota Bandung. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Basri, Seta. 2011. Analisis Deskriptif dengan *Importance Performance Analysis*(IPA) (Online). (<http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html>, diakses 12 Februari 2012).
- Fatoni, A. 2007. Penerapan *Importance Performance Analysis* sebagai Dasar Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen (Suatu Kajian Jasa Sebagai Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam UNISMA Malang). Skripsi. Malang : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang.
- Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana. Februari 2009. Edisi Revisi III. Bandung : Fakultas Psikologi_Universitas Kristen Maranatha.
- Purnamasari, Dea Intan. 2011. Studi Deskriptif mengenai Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Sidamulih di Kabupaten Ciamis. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung.