

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, D. 2013. Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Goro Assalaam Hypermarket. *Jurnal Ekonomi Akuntansi* (1): 1-8
- Anggraini, L.D., Doeranto, P dan Ikasari, D.M. 2013. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian* (1): 1-8
- Engel, J.F., Blacwell, R.D., dan Miniard, P.W. 2006. Perilaku Konsumen. Edisi ke 6 Jilid 2. Budiyanto, penerjemah; Jakarta: Binarupa Aksara. Terjemahan dari: *Consumer Behaviour*. Edisi Jilid 2
- Firdian, E., Surachman dan Budi, P. 2012. Aplikasi Metode Servqual dan Six sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Rekayasa* 13(3):51-60
- Gaspersz, V. 2002. Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO 9001:200. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hill, M. 2005. *Customer Behavior and Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill Companies Inc.
- Irawan, H. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Jones, K.L. 2008. *Introduction to Consumer behavior*. New York City: New York University.
- Kivet, Z.R dan Simonson, I. 2002. "Earning The Right to Indulge: Effort as a Determinant of Customer Preference Toward Frequency Program rewards. *Journal of Marketing Research*, 39. 155-170.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Buku 2. Diadaptasi oleh A.B Susanto. 2001. Jakarta: Salemba Empat
- Levy, M dan Weitz, B.A. 1991. *Retailing Management*. United States of America: Von Hoffmann Press
- Lodhita, H.E., Santoso, I., dan Anggraini, S. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index). *Jurnal Teknologi Industri dan Pertanian* (1): 1-10

- Manggala. 2005. Mengenal Six Sigma Secara Sederhana. Jakarta: Salemba Empat
- Mowen, J.C dan Minor, M.S. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta:Erlangga
- Ong, J.C dan Pambudi, J. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di Laboratorium Cibitung PT Sucofindo. Jurnal Teknik Industri 1: 1-12
- Peter, J.P dan Olson, J.C. 2000. Consumen Behavior: Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran. Jilid 2 Edisi ke 4. Jakarta: Erlangga
- Ramadhan, E.W., Setyanto, N.W., dan Efranto, R.Y. 2012. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menerapkan Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. Jurnal Teknik Industri (1):1-9
- Riyanto, A. 2009. Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika
- Sangadji, E.M dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen.Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Santoso. 2011. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao telo Dengan Metode Ipa. Jurnal Teknologi Pertanian 12(1):9.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2011. Service Quality & Satisfaction, Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Hussein, U. 2005. Metode Riset Komunikasi. Jakarta: Gramedia
- Paramita, M.S., Wike, A.P., dan Dhita, I. 2014. Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Sig Sigma. Jurnal Teknologi Pertanian (1):1-12
- Zeithaml, dan Bitner, M.J. 2005. Customer Contributions and Roles In Service Delivery. North Carolina: Universitas of North Carolina