

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, DA. 1995. *Strategic Market Management Edisi Keempat*. New York: John Wiley dan Sons, Inc.
- Andi Lesmana. 2008. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri(Persero) Tbk Di Bagian Retail & Consumer Risk Grup*. Artikel *Magister Manajemen*.
- Estie Kusuma Wardhani. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang - Jakarta)*. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Vol. 3, No. 1, Hal 40 – 63.
- Ghozali, Iman. 2001. *Aplikasi Analisis Muktivariate dengan Program SPSS*. BP Undip Semarang.
- Giese dan Cote. 2000. *Academy Of Marketing Science Review. Defining Consumer Satisfaction*, Vol. 2000, No. 1.
- Hasan, Iqbal, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Hermawan Kertajaya. 2004. *Hermawan Kertajaya on Marketing Mix*. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- [Http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo](http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo)
- Kotler, Philip. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Kesembilan*. PT. Prehellindo. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Pertama*. Salemba Empat. Jakarta.

- Magal, Simha R dan Levenburg, Nancy M. 2005. '*Using Importance-Performance Analysis to evaluate e-business Strategies among small businesses*'. *Proceedings of the 38<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Science*.
- Martilla, John A., John C. James. 1977. "*Importance-Performance Analysis*", *Journal of Marketing (pre-1986)* 41 (Jan 1977): 77-79.
- Singarimbun Masri, Effendi Sofian, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta, 1989.
- Taro Yamane. 1967. *Elementary Sampling Theory*. New York: Prentice Hall
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfication Edisi Kedua*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi kedua*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa Edisi Pertama*. Bayumedia. Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tse. O.K. dan P.e.Wilton. 1988. *Models Of Consumer Satisfaction Formation: Anextention. Journal Of Marketing Research*, Vol. 25.

Wilkie. L. 1994. *Consumer Behavior*. 4<sup>th</sup>. New York: John Wiley dan Sons.

Yoeti, H. Oka A. 2003. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Pradya Paramita. Jakarta.