

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dhorothea Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta
- Augustine, Yvonne; dan Kristaung, Robert. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Akuntansi*. Penerbit Dian Rakyat. Jakarta
- Fransiscus, Hanky; Sitorus, Hotna Marina; dan Santosa, Cathrine. 2013. Perbaikan Mutu Pelayanan di *Food Market X* Dengan Menggunakan Metode *Modified Importance Performance Analysis*. Jurusan Teknik Industri, Universitas Katolik. Parahyangan. *Seminar Nasional IENACO*
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Penerbit PT Prenhallindo. Jakarta
- Rahmawati, Herlina. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*. Skripsi Sarjana-1, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta
- Sitorus, Hotna Marina; dan Santosa, Cathrine. 2013. *Penerapan Modified Importance Performance Analysis dalam Peningkatan Mutu Layanan Family Spa X*. Jurusan Teknik Industri, Universitas Katolik Parahyangan. *Seminar Nasional IENACO*

- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Suyatno, Thomas; Marala, Djuhaepah; Abdullah, Azhar Aponno, Thomas Johan; Ananda, C. Tinon Yuniati; dan Chalik, H.A. 2001. *Kelembagaan perbankan edisi ketiga*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Yavas, Ugur dan Shemwell, Donald. 2001. "Modified importance-performance analysis: an application to hospitals". *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 14 (3): 104-110
- Yola, Melfa dan Budianto, Duwi. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau