

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Y. (2006). "Pendekatan yang paling Cesplang adalah lewat Experiential Marketing". *Majalah Marketing*, No.06/V/Februari/2006, hlm. 28.
- Anugrah, A. (2015). *First Step to Contact Center Services*. Edisi 2. Jakarta
- Arikunto. S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi IV*. Yogyakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rajawali Prejs.
- Cahyadi, A. (2018). *Penyusunan Program Pencapaian Target Kpi Delivery Motor Di Jne Service Center Jakarta Barat*. Manajemen Bisnis, Sekolah Tinggi Manajemen PPM. Jakarta.
- Kartikasari, D. (2013). *Jurnal Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis dan penggunaan Grafik T2 Hotteling untuk pengendalian Kualitas Jasa (studi kasus di BRI Unit Wlingi Kantor Cabang Blitar)*. Universitas Negeri Malang.
- Ghozali, I. (2005). *Model Persaman Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- J.A. Martilla & J. C. James. (1977). *Importance Performance Analysis*, Journal of Marketing,
- Kompas.com. (2017). *Pelayanan JNE yang Tidak Profesional dan Tidak Sopan* <http://inside.kompas.com/suratpembaca/read/54068/Pelayanan-JNE-yang-Tidak-Profesional-dan-Tidak-Sopan>. Diakses 20 September 2018.
- Kompas.com. (2017). *Pelayanan terburuk JNE*. <http://inside.kompas.com/suratpembaca/read/54890/Pelayanan-Terburuk-dari-JNE> Diakses 20 September 2018.
- Kotler, P & K.L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Edisi ketigabelas. Jilid 1 & 2. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2014). "Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa". <http://repository.ut.ac.id/4848/1/EKMA4568-M1.pdf> page 25 Diakses 15 Juli 2019.
- Santoso. (2011). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Teknologi Pertanian*. 12 (1) : 9.
- Sukaria, S. (2011). *Metode Penelitian*. Sumatra Utara: USU Press.
- Sunyo, D. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. (1997). *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. Rineka Cipta. Jakarta

- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Using Multivariate Statistics (4th ed.)*. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Tjiptono, F & Gregorius C. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa- prinsip, penerapan dan penelitian*. Andi Yogyakarta
- Umar, H. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT. INDEKS
- Yola, M, Duwi. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)*. Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Riau.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., Berry, Leonard L. (1988). "Servqual; A *Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*", *Journal and Retailing*, Vol. 64, Spring, pg. 12-40