

## DAFTAR PUSTAKA

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat: Jakarta.

<https://jatim.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/330> (diakses 16 maret 2017 13.52)

<http://www.beritasatu.com/industri-perdagangan/275419-pertumbuhan-bisnis-salon-meningkat-1015.html> (diakses 16 maret 2017 11.47)

Rahmawati, Herlina, 2010, *Analisis Kualitas pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*, skripsi, digilibs.uns.ac.id

Gronroos, Christian, 1990, *Service management and marketing: managing the moment of truth in service competition*, Maxwell Macmillan, Singapura.

Kotler, Philip, *Marketing Management: Analysis, Planning and Control*, edisi 5, Prentice Hall, New Jersey.

Zeithaml, V.A. dan M.J Bitner, 2003, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, ed 3. Boston: McGraw-Hill/Irwin.

Griffin, Ricky W., dan Ronald J. Ebert, 1996, *Business*, edisi 4, Prentice Hall, New Jersey.

Lovelock, C.H., P.G. Patterson & R.H. Walker, 2001, *Services Marketing: An Asia-Pacific Perspective*, 2 ed, Prentice Hall: Sydney.

Lovelock, C.H., Wright, L.K., 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia, Alih Bahasa Agus Widyantoro, Indeks : Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2002, *Qualitative Market Research: Importance, Issues and Implementation*, Seminar Riset Pemasaran Kualitatif : FE Universitas Islam Indonesia

Tjiptono, Fandy, (2004), *Manajemen Jasa*, Andi : Yogyakarta.

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry, 1988, *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, Vol. 64 (spring), pp 12-40

Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, edisi 12, Indeks : Jakarta

Widiana, Wine, 2013, *Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Strategi Pengembangan Usaha Jasa Salon Kecantikan Keraton di Tangerang*, Jurnal MPI Vol.8 No.1, pp 88-98

Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Edisi 1, Yogyakarta : ANDI.

Fornell, C., 1992, *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*, Journal of Marketing, 56, 6-21

Kotler, Philip, 1997, *Dasar-dasar pemasaran*, alih bahasa Drs. Alexander Sindoto, Prenhalindo : Jakarta

Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta : Jakarta

Kotler, Philip, 2001, *Manajemen Pemasaran Indonesia*, Salemba Empat : Jakarta

Jauch, L.R., Glueck, W.F., 1995, *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*, Edisi Ketiga, Alih Bahasa Murad, Erlangga : Jakarta

Rangkuti, Freddy, 2004, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Gramedia Pusat Utama, Jakarta.

Dirgantoro, Crown, 2002, *Strategi Bersaing dalam Bisnis*, buku kedua, Erlangga, Jakarta.

Munandar, M, 2001, *Budgeting : Perencanaan Kerja, Pengkoordinasian Kerja, Pengawasan Kerja*, Edisi 1, Cetakan 14, BPFE, Yogyakarta.

Welsch, Hilton, Gordon, 2000, *Anggaran Perencanaan dan Pengendalian Laba*, Diterjemahkan oleh Purwatiningsih dan Maudy Warouw, Buku Satu, Salemba Empat, Jakarta.

Boyd, Walker, dan Larrenche, 2000, *Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*, Edisi Kedua Erlangga, Jakarta.

Sekaran, Uma, 2006, *Research Methods for Business*, Buku 2 Edisi 4, Salemba Empat : Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta



John A. Martilla and John C. James, “ *Importance Performance Analysis* “ ( *Journal of Marketing*, January, 1977 ) pp 77 -79

Brannen, Julia, 1997, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

Yola, Melfa, 2013, *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*, *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, Vol. 12 No. 12, p 301-309

Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Rineka Cipta : Jakarta

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akutansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta : Yogyakarta

Usman, Husaini dan Akbar Purnomo Setiady, 1996, *Metodologi Penelitian Sosial*, Cetakan Pertama, PT. Bumi Aksara, Jakarta

Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta : Jakarta

