

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_. (2018). *Visi, Misi dan Nilai*. Diperoleh 3 Juli 2018, dari <http://transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/visi-misi-dan-nilai/>
- Fulmer, Alexandra P., B. Bynum Boley, and Gary T. Green. (2018). *Can You Hear Me Now? Using Importance-Performance Analysis to Gauge US Forest Service Employee Satisfaction with Handheld Radios*. *Journal of Forestry*, March 2018, 116(2):133–142.
- Janie, Dyah Nirmala Arum. (2012). *Statistik Deskriptif Dan Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press.
- Johar Arifin. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Khanh , Giao Ha Nam. (2017). *Customer Satisfaction Of Vietnam Airline Domestic Service Quality*. *International Journal of Quality Innovation* 3:10.
- Kurniawan, Robert dan Budi Yuniarto. (2016). *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R (Edisi Pertama)*. Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama.
- Montgomery, Douglas C. (2009). *Introduction to Statistical Quality Control (Sixth Edition)*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Nugraha, Rizal, Ambar Harsono dan Hari Adianto. (2014). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis\* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* Vol.1 No.3:221-231.
- Park , Eun A, In Sook Chae, and Mi Na Jo. (2017). *Importance–Performance Analysis (IPA) of Foodservice Operation, Dietary Life Education, and Nutrition Counseling Tasks of Nutrition Teachers and Dietitians in Jeju, Korea*. *Journal Nutrients* 2017, 9, 1157.

- Perneger, T. V., Courvoisier, D. S., Hudelson, P. M., & Gayet-Ageron, A. (2015). *Sample Size For Pre-Tests Of Questionnaires. Quality of Life Research, 24*(1), 147–151.
- Priyatno, Duwi. (2014). *SPSS 22; Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Samosir, Zurni Zahara. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi Vol.1 No.1*:28-36.
- Santoso, Singgih. (2004). *Aplikasi Excel pada Marketing dan Riset Konsumen*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Silalahi, Shilvia L. Br., Putu W. Handayani, Qorib Munajat. (2017). *Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK*. *Procedia Computer Science 124* (2017) 487–495.
- Sufren dan Yonathan Natanael. (2014). *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sufren dan Yonathan Natanael. (2013). *Mahir Menggunakan SPSS secara Otodidak*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2011). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supriyanto, Wahyu dan Rini Iswandiri. (2017). *Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Di Perguruan Tinggi*. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Vol. 13, No. 1, Juni 2017, Hal. 79-86*.
- Suryanto, Mikael Hang. (2017). *Metode Riset dan Analisis Saluran Distribusi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Suwandi, A. (2012). *Pengendalian Kualitas Beton Melalui Pengujian Kuat Tekan Dengan Metode Design of Experiment ( Doe )*. *Inovisi, 8*, 30–41.
- Suwandi, A. (2016). *Peningkatan Kualitas Untuk Meminimasi Cacat Produk Cat Polyurethane Dengan Metode Taguchi*. *Inovisi, 12 No.2*, 55–71.

# Esa Unggul

- Thuannadee, Sunitiya. (2011). *Female Visitors' Perception Towards Cotton Apparel In Udon Thani, Thailand*. International Journal Of Arts & Sciences, 4(13):133–142.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction: Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

