

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, A. 2011. *EYD (Ejaan Yang Disempurnakan)*. Surabaya: Pustaka Agung Harapan.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Hipotesis Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2008. *Teknis Analisis Data Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Garvin, David A. 2016. alih bahasa Fandy Tjiptono, *Kualitas Produk*. Yogyakarta
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2016. *Kepuasan Konsumen*. Jilid 1, Ketigabelas, Jakarta: Erlangga. Edisi
- Kotler, P., dan Amstrong. G. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 12*. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Kepuasan Konsumen*. Jilid 1, Edisi Ketigabelas, Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Kualitas Produk*. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Importance Performannce Analysis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. *Teknis Analisis Data Uji Validitas*. Salemba Empat, Jakarta.
- Martilla, J. A. and James, J. C. 1997. *Importance Performance Analysis*. Journal of Marketing, Vol. 41, pp. 77-79
- Peter J. Paul. 2014. *Kepuasan Sembilan*. Buku 2.penerbit salemba empat. Jakarta. Pelanggan. Edisi
- Ruhimat, D. 2008. *Metode Importance Performance Analysis*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Deskriptif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Populasi Penelitian Dekriptif, Sampel dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Teknik Pengumpulan Data dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Instrumen Penelitian dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sopiah. Syihabudhin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi Ofset

Sugiyono. 2008. Pengertian Hipotesis. Bandung : ALFABETA

Tjiptono, Fandy dkk. 2012. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi.

Utami, Chistina Whidya. 2010. Manajemen Ritel:Strategi dan Implementasi Ritel Modern, Jakarta: Salemba Empat.