

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2019, *Google Play Store*, <http://play.google.com> [diakses pada 29 Februari 2019, pukul 08.43]
- Anonim, 2019, *Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia*, <http://www.apjii.or.id/content/utama/39> [diakses pada 29 Februari, pukul 07:26]
- Alvi, M, 2016, *A Manual for Selecting Sampling Technique in Research*, MPRA paper, University of Karachi, Iqra University
- Anggraini, L. D., dan Doeranto, P., 2015, Analisis Persepsi Konsumen menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*, *Jurnal Industri*, Vol. 4, No. 2, Universitas Brawijaya, Malang.
- Arikunto, S., 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Asdi Mahasatya, Jakarta.
- Aritonang L. R., 2005, *Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Atwater, E., dan Duffy, K. G., 2005, *Psychology for living: Adjustment, Growth and Behaviour Today 8th edition*, New Jersey: Pearson Prentice.
- Bilson, Simamora, 2005, *Analisis Multivariat Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- BPS, 2017, *Kajian Data Pasar Wisatawan Nusantara 2017*, Badan Pusat Statistik, Jakarta.
- Brandt, D. R., 2000, *An "Outside-In" Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation, White Paper Series, Volume 2-2000*.
- Hasan, 2001, *Pokok-Pokok Materi Statistika I (Statistik Deskriptif)*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Irawan, H., 2003, *Indonesian Customer Satisfaction*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Irawan, H., 2008, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Khausik, M., dan Mathur, B., 2014, *Data Analysis of Students Marks with Descriptive Statistics, International Journal on Recent and Innovation Trends in Computing and Communication*, Vol. 2, No. 5, 2014, JERC University, Jaipur.
- Martilla, J. A., dan James, J. C., 1997, *Importance Performance Analysis*, *Journal of Marketing* 41.
- Parasuraman, V.A., Zeithaml, dan Berry L.L., 1985, A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research, *Journal Of Marketing*, Cambridge.
- Parasuraman, V.A., Zeithaml, dan Berry L.L., 1988, *SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Marketing Science Institute*, Cambridge.
- Purnama, N., 2006, *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*, Ekonisia, Yogyakarta.
- Rosyidah, H., dan Wuryandari, T., 2015, Analisis Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Fuzzy SERVQUAL, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV, *Jurnal Gaussian*, Vol. 4, No. 4, 2015, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ruhimat, D., 2008, *Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2007, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryoatmono, dan Bambang, 2007, *Kursus Statistika Dasar*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
- Tjiptono, 2005, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Unardi, F., 2012, *Traveloka*, <http://www.traveloka.com> [diakses pada 29 Februari 2019, pukul 07:55]
- Walpole, R. E., 1992, *Pengantar Metode Statistika Edisi Ketiga*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Walpole, R. E., 1995, *Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuan Edisi Keempat*, ITB, Bandung.
- Weiss, N. A., 2012, *Introductory Statistics 9th edition*, Arizona, Amerika Serikat.

Wicaksono, B., dan Setyanto, N. W., 2013, Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Kesehatan dengan menggunakan Metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) dan *Entropy*, *Jurnal Teknik Industri Fakultas Teknik 2013*, Universitas Brawijaya, Malang.