

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing Vol.49. (Spring)*.
- Amalina,Camelia Hanifah. 2010. Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen Pada Ritel Modern. *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret Surakarta. Surakarta.
- Assauri, Sofjan. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Dalam Usahawan*, No. 01, XXXII, Januari, hal. 25-30. Jakarta.
- Barkelay, B. dan Saylor, H. 1994. Customer Driven Project Management. *A New Paradigm In Total Quality Management*. Mc-Graw-Hill. Inc, Singapura.
- Bandu,Muh Yunus. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Gronroos, 1990, *Perceived Service Quality Model*. Published Ohio University Press, California.
- Gozali,Moch. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset manajemen* 3(3):10-15. Supriyatin STIESIA Surabaya.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Edisi Baru. Yogyakarta: Med Press.
- Kereta, Laurensius Boro.2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Skripsi*. Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
- Khusaini, Ahmad. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Kristanto, A. 2005. Analisis Pengaruh Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Serta Hubungannya Dengan Retensi Konsumen. *Skripsi*. Studi Mengenai Motor Merek Honda di Jakarta. Magister Manajemen UI, Jakarta.
- Kotler. 2003. Manajemen Pemasaran, Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Kotler. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran 2. Edisi kedua belas. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Mardikawati.Naili Farida. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. L. 2003. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approach*. Boston: Allyn and Bacon.
- Oliver. 1999. *Whence Consumery Loyalty*, *Jurnal of Marketing*. 63(Special Issue 1999), 33-34.
- Purnama,Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Edisi Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Rangkuti. 2003. *Measuring Costumer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rizan.Harun Arrasyid. 2008. Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan, serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Di Bekasi. *Skripsi*. Universitas Negri Jakarta.
- Sabibaini. 2002. *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris*. Usahawan No. 02, Februari.
- Sweeney, J. And Soutar, G. 2001. Consumer Perceived Value: The Development of A Multiple Item Scale. *Journal of Retailing*, Vol. 77, pp. 203-205.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Penerbit : Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publising.
- Tjiptono, Fandy. dan Gregorius, Chandra. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV.Alfabet.
- _____ . *Strategi Pemasaran*. Cv. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta.

_____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Penerbit Asmara Books. Yogyakarta.

Winahyuningsih, Mochamad Edris. 2012. *Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus*. *Skripsi*. Universitas Muria Kudus.

Yuliarini, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar*. *Skripsi*. Universitas Udayana. Denpasar.

Yuriansyah, Auli Lucky. 2013. *Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Management Analysis Journal*. Universitas Negeri Semarang. Semarang.