

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, S. (2007). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk, Bandar Lampung* (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Agbor, J.M. (2011). *The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality : a study of three service sectors in Umea* (Master Thesis). Umea School of Business, Umea.
- Ainani, M. (2006). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien Puskesmas di Surakarta. *Empirika*, 10(2), 8-71.
- Amalina, C.H. (2010). *Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen Pada Ritel Modern* (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Negeri Sebelas Maret, Surakarta.
- Azwar, S. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Barata, A. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT. Elec Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Beach, D. (2003). *The Management of People at Work*. London : Macmillan.
- Brady, M.K., & Robertson, J.C. (2001). Searching for consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction : an exploratory cross-national study. *Journal of Bussiness Research*, 51, 53-60.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality : a reexamination and extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Danim, S. (2002). *Riset Keperawatan: Sejarah dan Metodologi*. Jakarta: EGC.

- Dantes, N. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Djiwandono, P.I. (2015). *Meneliti Itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Eriawan, N.L. (2011). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Produk Mobil Merek Honda Jazz* (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Diponegoro, Semarang.
- Engel, J.F., Blackwell., R.D., & Miniard, P.W. (1994). *Consumer Behavior [Perilaku Konsumen]* (Alih Bahasa : F.X. Budiyanto). Jakarta : Binarupa Aksara.
- Gay, L. R., & Diehl, P. L. (1992) *Research Methods for Business and Management*. New York : MacMillan Publishing Company.
- Gilbert, G.R. (2009). Why and how to measuring customer satisfaction. *Journal Dallas Parkway*, 10(3), 178-166.
- Goetsch., D.L., & Davis, S. (1994) *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs : Prentice Hall International Inc.
- Griselda, G., & Panjaitan, T.M. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Duwa, *Jurnal Manajemen DeReMa*, (1), 39-92.
- Hamdi, A.S., & Bahrudin, E. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Harum, H.I. (2007). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Point Blank*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta.
- Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Iacobucci, D.A., & Ostrom, A. (2001). Distinguishing service quality and customer satisfaction: the voice of the consumer. *Journal of Consumer Psychology*, 4(3), 277-303.

- Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Jayanti, W.U., Utomo, S.W., & Murwani, J. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kabupaten Ngawi. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 1(2), 60-94.
- Kaihatu, T.S. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10 (1), 66-90.
- Kotler, P. (2005). *Marketing Management [Manajemen Pemasaran Jasa]* (Alih bahasa: J. Wasana). Klaten: PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management* (14th ed). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kristianto, L. (2001). *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit CAPS.
- Kurniasari, A., & Hadi, C. (2012). Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa Oleh Konsumen Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda AHASS UD. Ramayana Motor Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi*, 1(2), 71-148.
- Lapau, B. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Buku Obor.
- Lovelock, C.H., & Wright L.K. (2005). *Marketing Sales [Manajemen Pemasaran Jasa]* (Alih bahasa : Lupiyodi). Jakarta : PT. Indeks.
- Lovelock, C.H., & Wright, L.K. (2007). *Marketing Sales [Manajemen Pemasaran Jasa]* (Alih bahasa : Lupiyodi). PT.Indeks.
- Lovenia, C.O.A. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang* (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Diponegoro, Semarang.
- Massie, J.D. (1998). Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Quality Function Deployment (QFD): Alternatif Meraih Keunggulan Operasional Perusahaan Dan Membangun Relationship Marketing. *Majalah Efisiensi*.

- Metayunika, V. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen : Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang* (Skripsi tidak dipublikasikan). Universitas Diponegoro, Semarang.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, F. (2008). *Reinventing Local Government: Pengalaman dari Daerah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Munawaroh, M. (2002). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Yogyakarta. Kompak. *Jurnal Siasat Bisnis*, 5, 119-159.
- Nani, S., & Wolok, T. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank SinarMas Cabang Gorontalo* (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Gorontalo, Gorontalo.
- Nasution, M. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor : Gahlia Indonesia.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*. New York : McGraw-Hill.
- Panjaitan, J.E., & Yuliati, A.L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-304.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 1, 12-49.
- Rangkuti, F. (2004). *The power of Brand*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ronald L., Shuaib A., & Usman, S. (2009, 2 Februari). Why and How to Measure Customer Satisfaction. *National Business Research Institute*. Diunduh dari <https://www.nbrii.com/customer-survey-white-papers/why-and-how-to-measure-customer-satisfaction/>

- Sabarguna, H.B.S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. (Edisi Kedua). Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sari, S.W. (2016). *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di nDalem Ngabean Resto* (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurusan Manajemen Pemasaran*, 1(2) 1-7.
- Shanin, A. (2004). SERVQUAL and Model Of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Priotizing Critical Factors in Delivering Quality Service. *Journal Department of Management*, 4-10.
- Sigit, R.D., & Oktafani, F. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung). *Jurnal Manajemen*, 5-70.
- Stokes, J. (2006). *How To Do Media and Cultural Studies [Panduan untuk Melaksanakan Penelitian dalam Kajian Media dan Budaya]* (Alih bahasa: S. Indra Astuti). Yogyakarta: Bentang.
- Sugiarso, E. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.
- Swarjana, I. K. (2016). *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tampomas, H. (2003). *Sukses Ulangan dan Ujian: Sistem Persamaan Linear Statistika*. Jakarta: Grasindo.
- Taylor, SA., & Cronin, J. (1994) Modeling patient satisfaction and service qualityand customer satisfaction. *Journal Retailing*, 2.
- Tim Penyusun. (2007). *Modul Praktikum: Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Utama.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.

- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2005) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Transtianingzah, F. (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Solo* (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, Surakarta
- Tse, D.K., & Wilton, P.C. (1988). Models of customer satisfaction formation: an extension. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212.
- Usmara, A. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Amoro Book.
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada. *OPSI*, 1(2), 96-100.
- Wilkie, W. (1994). *Customer Behavior* (Third Edition). New York : Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Winardi. (1998). *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Bandung : Tarsito.
- Yuliani, S.P. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Experiental Marketing Terhadap Word Of Mouth: Studi kasus pada Taman Pengembangan Anak* (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Indonesia, Jakarta.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M.J. (2003). *Service Marketing* (3rd ed). New Delhi : Tata McGraw Hill.