

DAFTAR PUSTAKA

- Arthado, Tobing. (2009). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja CV. Citra Adhitama Sentosa Bogor. Skripsi pada Fakultas Ekonomi S1 Manajemen Universitas Indonusa Unggul.
- Assauri, Sofjan .2003. “*Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfacation*” dalam dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30.Jakarta
- Gronroos, Christian. (2007). *Service Management and Marketing*. West Sussex : John Wiley & Sons,Ltd
- Hadiati, Sri & Ruci, Sarwi. (2009). *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*, 1(1), (56-64).
- Heruwasto, Ignatius & Aprilia, Arinna Wulan. (2012). Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia. Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Layanan Jasa Penerbangan: Studi Pada Pengguna Maskapai Lion Air. Vol.41 No.4, 422-435.
- Kristanto, Y & Kuswandari, Sri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Medik Dasar Hidayah Sukoharjo*, (37-45).
- Maddern, Harry et all. (2007). *Customer Satisfaction and Service Quality in UK Financial Services*, 27 (9), (998-1019).

- Nejati, Mehran & Nejati, Mostafa. (2009). *Service Quality at University of Tehran Central Library*. Vol.29 (6), 571-582.
- Noor, Juliansyah. (2010). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana
- Nurulita, Andriani. (2009). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan PT. Telkom cabang Temanggung. Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Qin, Hong & Prybutok, Victor R. (2009). *Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions in Fast-Food Restaurants*, 1 (1), (78-95).
- S. Puspita, Frida. (2010). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Bengkel dengan metode Servqual dan QFD (Studi Kasus di shop and drive Astra Otoparts CV. Fastlube Mas). Skripsi pada Fakultas Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta
- Sarwono, Jonathan.(2012). Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS (cet:2) Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Edisi Keempat)*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (cet:15)* Bandung: Alfabeta
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama

- Sureshchandar, G.S et all. (2002). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction-a Factor Specific Approach*, 16 (4), (363-379).
- Taniredja, Tukiran & Mustafidah, Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar) (cet:1)* Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .(2007). *Service, Quality, and Satisfacation*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wahyuni,Reni & Sumiyarto, (2012). *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia. Analisis Pengaruh Service Quality, Percivied Value, Satisfication, dan Involvement terhadap Behavioral Intentions Penumpang. Studi Kasus : Transjakarta. Vol.41 No.3, 271-297.*
- Wibowo, Suko Amrih, 2009. *Pengaruh Pelayanan Jasa Indosat M2 terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pt Indosat, Tbk. Medan Perjuangan). Medan :* Universitas Sumatra Utara.
- Widhiarsa, Okto. (2011). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus pada Hotel Ciputra Semarang)*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang