

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S.R. (2002). Sistem Manajemen Kinerja. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ashe. ( 2005). *“The Lengthening Anti-Bribery Lasso Of The United States: The Recent Extraterritorial Application Of The U.S. Foreign Corrupt Practice Act”*, *Fordham Law Review*.
- Brandt, D.R. ( 2000). *“An “Outside-In” Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation”*, *White Paper Series*, Volume 2 – 2000.
- Hamdani, A. (2006). ”Manajemen Pemasaran Jasa”. Jakarta : Salemba Empat.
- Hartono, J. (2006). Analisis & Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Yogyakarta
- Isnan. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan. Universitas Diponegoro. Semarang
- Kotler, P. (1994). Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. (2000). ”Manajemen Pemasaran Jilid I (Edisi Bahasa Indonesia)”. Jakarta: PT.Prenhalindo Indonesia.
- Kotler, P. (2004). Manajemen Pemasaran, Indonesia PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Martilla, J.A. and James. (1977). *Importance–performance analysis*. *Journal of Marketing*,
- Moenir, H.A.S. (2003). Manajemen Pelayanan Umum, Bumi Aksara, Jakarta.
- Musroh. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sriwedari di Stasiun Solo Balapan Jurusan Solo-Yogyakarta.

- Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Nugraha et al. (2015). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Service Kendaraan Bermobil Menggunakan Metode Service Quality Di Pt Siloam Kia Bandung*. Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung.
- Nugraha, A. Harson, A. Dwi, D. (2015). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Service Kendaraan Bermobil Menggunakan Metode Service Quality Di Pt Siloam Kia Bandung*. Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung.
- Oktavi, L.Z. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Shar-E Di Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Puspitasari, H. (2010). *Identifikasi Dan Penyusunan Faktor Kepuasan Pelayanan Di Upt Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret Surakarta Berdasarkan Persepsi Pengunjung, Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Rangkuti, F. (2002). *Mengukur Efektivitas Program Promosi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto dan Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Ruhimat, D. (2008). *Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sinambela dan Poltak . (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suyadi, P. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFEE.
- Tjiptono, F. (1996). *Total Quality Service*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2003). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono. (2006). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.

Wibowo. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Krl Commuter Line Bogor-Jakarta.

