

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aritonang R, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas (edisi ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Fornell, C. (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience*. *Journal of Marketing*, 56.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Dua*. Jakarta: Prenhallindo.
- Maiyanti, S. (2009). Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analisis (IPA) to know Student Satisfaction level of Sriwijaya University Library Services Jurusan Matematika Fakultas MIPA. Universitas Sriwijaya. 08.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale For Measuring Customer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64.
- Payne, A. (2000). *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing), Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet 1*. Yogyakarta: Andi.
- Rangkuti, F. (1997). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (1999). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Samuel, Hatane, & Wijaya, N. (2009). Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Manajemen Pemasaran*, 23-37.
- Sudjana. (1982). *Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi*. Bandung: Tarsito.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bineka Cipta.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (1994). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa (Vol. 1)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran dan Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Utomo, H. S. (2010). *Manajemen Transportasi*. Malang: Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.