

## DAFTAR PUSTAKA

- A Munaweh Soleh, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Jakarta.
- A Rahayu Catur, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Kost di Bandung (Studi Kasus di Rumah Kos Edwin)*, Skripsi, Universitas Pasundan, Bandung.
- Azwar Saiffudin, 1999, *Realibilitas dan Validitas*, Sigma Alpha, Yogyakarta.
- Bayu Swastha, Irawan, 2003, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta
- Ermadani Susi, 2015, *Kriteria Kepuasan Penghuni Hunian Sewa (Rumah Kos) Mahasiswa di Sekitar Kawasan Universitas Sumatra Utara*, Fakultas Arsitektur Universitas Sumatra Utara, Medan.
- Fandy Tjipjono, 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Bayu Media Publishing Yogyakarta
- Irawan, H, 2003, *Indonesia Customer Saticfaction Membedah Strategi Kepuasan Merek Pemenang ICS A, PT. Elex Media Komputindo*, Jakarta \
- Juran, J.M. (1993). *Quality Planning and Analysis 3<sup>rd</sup> Edition*. Mc-Graw Hill Book. New York
- Kotler, Philip (2000), *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Salemba Empat. Jakarta
- Khalid Mahesa Tengku, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga, dan Lokasi Teradap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Penghuni Rumah Kos 33 Kelurahan Jati Padang, Pasar Minggu, Jakarta Selatan)*, Tesis, Universitas Mercu Buana, Yogyakarta.
- Matondang Hudika Benfri, 2016, *Kelayak Hunian Pada Hunian Sewa Mahasiswa Disekitar Kawasan Kampus USU Medan*, Jurnal, Fakultas Arsitektur Universitas Sumatra Utara, Medan.
- Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pondokan.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 24/PRT/M/2008 Tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung.

S. A. Moenir, 1998, *Manajemen Pelayann Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sarwono Jonathan, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Sudjana, 1988, *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*, Rosdyakarya, Bandung.

Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

