

DAFTAR PUSTAKA

- Citrawan,S.M. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Terang Motor Semarang
- Darlina, L. 2011. Pengukuran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) (*Studi Kasus: Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco*).
- Fitriani, A. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Syariah KCP Rawamangun.
- Ghozali, I. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Sess. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hair J.F. et.al 1995. "Multivariate Data Analysis With Reading", Fourth Edition. Prentice Hall College. New Jersey.
- Kaihatu, ST. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, VOL.10, NO. 1, Maret 2008: 66-83
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2007. Manajemen Pemasaran, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta
- Kotler, P. 2001. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta : PT. Prehallindo
- Kotler, P. dan Amstrong, G. 2006. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi kedua belas.Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, H. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Nazir M. 2003, Metode Penelitian. Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, M.N. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Nugroho, dan Puriarta. 2011. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Kamar Rawat Inap Kelas 2 Pada Rumah Sakit Islam Jakarta".*Jurnal Ilmiah*, Vol. 4,No. 7, Pp 27
- Octaviana M. 2013. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) di Rumah Sakit Condong catur Yogyakarta.
- Parasuraman, A. 1985. "*Quality counts in services too*", *Business Horizons*, Vol. 28 No. 3, pp. 44-52.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung

Suliyanto, 2005. Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran. Bogor : Ghalia.

Tjiptono, F. 2006. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandi dan Candra, .. 2006. *Service, Quality, dan Statisfaction*. Andi offset. Yogyakarta

Walpole. 1995. Pengantar Statistika. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Zeithami, Valerie, A. 1988. "Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means End Model and Synthesis of Evidence," *Journal of Marketing*, Vol 52 July.

