

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman dan Heri Supomo. 2012. “Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Pekerja Reparasi Kapal Dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*” Surabaya.
- Allan Hardika Halim, Nasir Widha Setyanto dan Rahmi Yuniarti. 2013. “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Integrasi *Service Quality (Servqual)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*”. Malang.
- Arfan Bakhtiar, Aries Susanty dan Fildariani Massay. 2010. “Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* dan Model Kano”. Semarang.
- Basri, Seta. 2011. “Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman Zeithaml Berry”. <http://setabasri01.blogspot.co.id/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html>. Selasa, 12 April 2016. (19.00)
- Besterfield, D. H. 1998. “*Quality Control*” 5th Ed. Prentice-Hall, Inc. Singapore.
- Bogdan dan Taylor. 1975 dalam J. Moleong, Lexy. 2004. “Metodologi Penelitian Kuantitatif”. Bandung: Remadja Karya.
- Ellya Niken Prastiwi dan Dian Ayubi. 2007. “Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007”. Bekasi.
- Gronroos, Christian. 2000. “*Service Management and Marketing: A Moment of Truth*”.
- Gunarto, Muji. 2009. “Pengertian *Servqual*”. <https://mujigunarto.wordpress.com/2009/01/02/pengertian-servqual-by-muji-gunarto/>. Jum'at, 15 April 2016. (21.00)
- Hahouten, Maryance. 2012. “Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode *Servqual* Di CV. Karya Media. Sidoarjo”.
- Irawan. 2005. “Asas-Asas Marketing”. Liberty. Indonesia
- J. Supranto. 1992. “Statistik: Teori dan Aplikasi”. Edisi Kelima Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

- Kansil dan I Nyoman Sutapa. 2012. "Pengukuran Kesengangan (GAP) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra Dengan Metode *Servqual*".
- Kolter, Philip. 1997. *Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation and Control"*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kolter, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. "*Marketing Management, pearson Education*". Inc.
- Kolter, Philip and Gray Amstrong. 2012. "Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kusuma Jiwantara, Agung Sutrisno dan Johan Neyland. 2012. "Penerapan Metode *Servqual* Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara". Manado.
- Lewis and Booms. 1983. "*The Marketing Aspect Of Service Quality*" in *Emerging Perspectives on Service Marketing*.
- Lovelock, Christoper & Lauren K. Wright. 2007. "Manajemen, Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. "Manajemen Pemasaran Jasa". Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Salemba Empat, Jakarta.
- Mardikanto, Octaviana. 2013. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Servqual* Di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. Yogyakarta.
- Nofi Erni, Iphov Kumala Sriwana dan Wira Tri Yolanda. 2014. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servual* dan *Triz* Di PT. XYZ. Jakarta.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985, "*A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Researrch Journal Marketing*".
- Purnama, Andri. 2014. "Pengertian, Karakteristik dan Klasifikasi Jasa".
<http://andripurnama.com/index.php/manajemen-pemasaran/16-pengertian-karakteristik-dan-klasifikasi-jasa>. Selasa, 12 April 2016. (22.30)
- Rambat, Lupiyodi dan A. Hamdani. 2011. "Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Fredy. 2003. "*Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*". Cetakan Kedua. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Rubaman, Maman. 2012. "Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan".
- Sari, Diana Puspita dan Andry Harmawan. 2012. "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode *Service Quality* dan *Triz* (Study Kasus Di RS Muhammadiyah Roemani)". Semarang.
- Singarimbun. 1989. "Manajemen Sumber Daya Manusia". PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siregar, Sofian. 2014. "Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif". Edisi 1. Bumi Aksara, Jakarta.
- Siswoyo, Dwi. 2007. "Ilmu Pendidikan". Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. 2012. "Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. "Analisis Validitas & Asumsi Klasik". Edisi 1. Gava Media, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. "Manajemen Jasa, Edisi 1. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. "Pemasaran Jasa", Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2006. "Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*". Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. "Strategi Pemasaran" Edisi 3. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. "Service Marketing Esensi & Aplikasi". Yogyakarta: Marknesis
- Wijaya, Tony. 2011. "Manajemen Kualitas Jasa". Jakarta: PT Indeks
- Winarso, Kukuh. 2010. "Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Susu Bayi Menggunakan *Service Quality* dan *Path Analysis*". Madura.
- Zeithaml, V.a., A. Parasuraman, and L.L. Berry. 1990, "*Delivering Quality Service*". New York: The Free Press