DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Cahyono, A. (2013). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Sistem Pengajaran Menggunakan Metode Servqual Dan CSI (Studi Kasus: Jurusan X Universitas Y).* Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Darlina, L. (2011). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus: Lembaga Pendidikan Alfabank Kleco).* Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Engel, J. F. (1980). *Perilaku Konsumen.* Jakarta Barat.: Bina Putra Aksara.

Ghozali, I. (2001). *Analisis Multivarite Dengan Program SPSS.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Goetsch, D., & & Davis, S. (1994). *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International Inc.

Janudianto, T. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Jasa Melalui Metode Service Quality Dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus: Kantor Pos Gladak Solo).* Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan.* Jakarta: PT. Prenhallindo.

Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan Implementasi dan Control.* Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, P. (2006). *Marketing Management.* Millenium Edition New Jersey:Prentice Hall, Inc.

Kotler, P., & & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12. Jilid 1.* Jakarta: PT. Indeks.

Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The Marketing Aspect Of Service Quality in Emerging Perspectives on Services Marketing.* American: American Marketing.

Noor, S. (2013). *Analisa Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Persepsi Dan Harapan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) (Studi kasus: Ahass 2597 Priyangan Motor).* Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Nugroho, R. A. (2015). *Pengukutan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Transportasi Menggunakan Metode Servqual dan PGCV (Studi Kasus : BPU. Rosalia Indah).* Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D. (1974). *Management of Service Operations.* Allyn and Bacon: Boston.

Parasuraman, A. V., Zeithml., & L.L., B. (1998). SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality. *Journal of Retailing*, hal 64.

Putro, E. P. (2004). *Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Penerapan Service Quality dan Index PGCV.* Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Rachman, U. (2016). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance And Performance Analysis (IPA) Di Apotek Condong Catur.* Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Sampurno, J. (2010). *Analisa Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Persepsi Dan Harapan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) (Studi Kasus :*

PT. Tri Kartika Megah, Salatiga). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Soetjipto, B. W. (2000). *Service Quality Pendekatan Dari Berbagai Persoalan.* Manajemen Usahawan Indonesia.

Sugiyono, D. P. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, D. P. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, D. P. (2006). *Statistika untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Edisi Baru.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi Offset.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian.* Jakarta Barat: PT. Indeks.

Zeithaml & Bitner. (2003). Service Marketing Integreting Customer Focus Across The Firm, 3rd edition Bostan. *Mc GrowHill/Irwin*.