

DAFTAR PUSTAKA

- A. Devito, Joseph. 1997. *Komunikasi Antar manusia*. Jakarta: Professional Books.
- Adikoesoemo. (1997). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Arikunto, S. (1997). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Arwanda, N. O., Hartoyo, & Hartoyo, S. (2014). *Kepuasan, Citra dan Loyalitas pada Lembaga Pendidikan Tinggi (Kasus Di Akademi XYZ)*. *Jur.ilm.Kel & Kons*, 123-132.
- Atina. (2010). *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan dalam memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value's*. *Jurnal Teknik Industri Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia*, 26.
- Atik, dan ratminto. (2005). *Manajemen pelayanan disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Desmita (2011). *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Bandung : Remaja Karya Offset
- Devito . A, Joseph. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Professional Books
- Fuady, R. (2012). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Pemilihan Mobile Operating System (OS) pada Smartphone dengan Quality Function Deployment (QFD) untuk menghadapi persaingan*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, S. (1991). *Analisis Butir Instrumen Angket, Tes dan Nilai Skala dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hair et al., (1998). *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition, Prentice Hall*. Upper Saddle River : New Jersey.
- Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Handriati, A. A., Sunaryo, & Helia, V. N. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan menggunakan Metode Servqual, IPA, CSI*. *Teknoin Vol 21 No.4*.
- Hom, Willard C. (1997). *Make CustomerService Analyces A Little Easier With The PGCV Index*. *Quality Progress Journal*. Page89-93.
- Ikhwan (2007). *Strategi Sukses dalam marketing*. Enigma. Yogyakarta
- Kotler,P. (1997). *Manajemen Pemasaran :Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles Of Marketing 9e)*. Jakarta : Penerbit PT.Prenhalindo
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi 1, Diadaptasi oleh : A.B Susanto, Diterjemahkan Oleh : Ancella Anitawati*. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: PT.Indeks
- Linus, D., Sinaga, T. S., & Pujanggoro, S. (2013). *Perancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Analisis Imporrtance Performance dan Potention Gain Customer Value*. *e-jurnal Teknik Industri FT USU Vol 1, No.2*, 15-20.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat

- Mariana, K. O., Sulistio, H., & Arifin, M. Z. (2015). *Kajian Tingkat Kepuasan Penumpang dan Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. *Jurnal Management*.
- Martilla, & James. (1997). *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*, 41,13-17.
- Nasution M. N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nusaputra, N., Choiri, M., & Wijaya Nata, L. T. (2014). *Analisis peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel Dengan Metode SERVQUAL,IPA,PGCV*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, & Berry. (1998). *Servqual : A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions for Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Pohan, N. I. (2012). *Usulan Perbaikan Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Servqual dan Lean Sigma*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Prasetyo, D. D. (2014). *Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Pada Perusahaan Transportasi Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Puput, Anggraeni, S., & Nuraida. (2013). *Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dan Menentukan Prioritas Perbaikan Melalui PGCV (samsat kota)*. *Journal Of Management*.
- Putra, N. A. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen Dengan Metode Importance And Performance Analysis (IPA) dan Metode Potential Gain In Customer Value Index (PGCV)*. Yogyakarta: Univeritas Islam Indonesia.
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Rachman, J. A. (2012). *Pengukuran Kinerja PO Efisiensi Berdasarkan Load Factor, Headway, waktu Sirkulasi dan Evaluasi Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Metode IPA*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Lupiyoadi Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Depok : Salemba Empat
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Bandung : Alfabeta.
- Rust, Roland T., Anthony J. Zahorik, and Timothy L. Keiningham .(1996). *Service Marketing*. New York: HarperCollins.
- Sagarti, A. (2012). *Penerapan Blue Ocean Strategy dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tempat Karaoke Happy Puppy di Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Slameto.(2010). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Siregar, S. F. (2006). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Index Potential Gain Customer Value (PGCV) Di PT BANK MUAMALAT INDONESIA Cabang Medan*. *Jurnal Sistem Teknik Industri Volume 7, No.4, 41-47*.
- Sobur, Alex. 2010. *Psikologi Umum*. Yogyakarta; Pustaka Setia
- Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Cetakan Pertama UII Press.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Suratno, Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2015). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada PT Pelabuhan Indoneisa*. Journal Of Management.
- Thoaha, Miftah.(2009. *Perilaku Organisasi*. Bandung : PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2001). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F (2007). *Strategi Pemasaran Edisi ke dua*. Yogyakarta : Andi
- Wicaksono, B., Setyanto, N. W., & Oke. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Kesehatan dengan Menggunakan Metode PGCV dan Entropy (RS Mardi Waluyo)*.
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Zeithalm .A, Parasuraman, and Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).

Undang-undang

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sumber : <https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiNscWZ4pPUAhVLUY8KHbeIDYMQFggjMAA&url=http%3A%2F%2Fombudsman.go.id%2Findex.php%2Fperaturan%2Fperaturan-presiden.html%3Fdownload%3D296%3Akeputusan-menteri-pan-no-63-tahun-2003&usq=AFQjCNE3DQXPFOEAomV1WoF0-6mKpF8wQ&sig2=L7Bui6-uebNsrxtaVp74SQ>