

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D. A., & Simanjuntak, F. C. (2014). Implementasi Metode Servqual dan CSI Untuk Mengukur Kualitas Jasa Layanan Servis Rutin Sepeda Motor (Studi Kasus Pada CV. Yamaha Fox Pekanbaru).
- Ardhana, O. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Arief, M. R., & Sulaksono, J. (2013). Penerapan Fuzzy Multiple Criteria Decision Making (FMCDM) Untuk Mengevaluasi Kualitas Pelayanan.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*.
- Basu, S., & Handoko, T. H. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Ginting, M., & Gozaly, J. (2013). Analisis Persaingan dan Usulan Strategi Pemasaran Sepeda Motor Matic (Studi Kasus di PT. "X").
- Hadiati, S., & Ruci, S. (1999). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Harun, H. (2006). Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi.
- Irmansyah, M. (2005). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi di Perpustakaan 'X'). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi I*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1997). *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Makhrus. (2010). Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening.
- Nasution. (2001). *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Natipulu, P. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.

- Nurainun, T., & Akmalulhadi. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan Pengelola Mall SKA Pekanbaru Terhadap Tenant Dengan Menggunakan Pendekatan Fuzzy Servqual. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*.
- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano.
- Putra, Z., Sholeh, M., & Widyastuti, N. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0. *Jurnal Jarkom*.
- Sahay, A. S., Nugroho, E., & Winamo, W. W. (2013). Evaluasi Kualitas Layanan Billing Information System Rumah Sakit Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Pada RSUD Dr Murdjani Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah).
- Sancoko, B. (2010). Pengaruh Remunasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Administrasi dan Organisasi*.
- Sianipar, O. P., Deoranto, P., & Dania, W. A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Service Quality).
- Somantri, A., & Muhidin, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarweni, V. W., & Endrayanto, P. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sujatmiko, Santoso, P. B., Soenoko, R., & Astuti, M. (2013). Upaya Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Hasil Analisis Metode Servqual dan Regresi Linier Berganda.
- Swastha, B., & Irawan. (2002). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Publisher.

- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Optimasi Sistem Industri*.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar.
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*.

