

DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar, A., Susanty, A. & Massay, F., 2010. Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano.
- Basri, S., 2011. *Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman Zeithaml Berry*. [Online]
Available at: <http://setabasri01.blogspot.co.id/2011/04/service-quality-akronimnya-Servqual.html>
[Diakses 12 April 2016].
- Besterfield, D. H., 1998. *Quality Control*. Singapore: Prentice-Hall, Inc.
- Bogdan & Taylor, 2004. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Eriyanto, 2007. Teknik Sampling Analisis Opini Publik.
- Erni, N., Sriwana, I. K. & Yolanda, W. T., 2014. Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Triz Di PT. XYZ.
- Gronroos, C., 2000. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. s.l.:s.n.
- Gunarto, M., 2009. *Pengertian Sevqual*. [Online]
Available at: <https://muji-gunarto.wordpress.com/2009/01/02/pengertian-servqual-by-muji-gunarto/>
[Diakses 15 April 2016].
- Hahouten, M., 2012. Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Di CV. Karya Media. Sidoarjo.
- Halim, A. H., Setyanto, N. W. & Yuniarti, R., 2013. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Integrasi Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD).
- Irawan, 2005. *Asas-Asas Marketing*. Indonesia: Liberty.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A. & Neyland, J., 2012. Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara.

- Kansil & Sutapa, I. N., 2012. Pengukuran Kesengangan (GAP) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra Dengan Metode Servqual.
- Kolter, P., 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kolter, P. & Amstrong, G., 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kolter, P. & Keller, K. L., 2006. *Marketing Management, pearson Education*. s.l.:s.n.
- Lewis & Booms, 1983. *The Marketing Aspect Of Service Quality: in Emerging Perspectives on Service Marketing*. s.l.:s.n.
- Lovelock, C. & Wright, L. K., 2007. *Manajemen, Pemasaran Jasa*. PT. Indeks: s.n.
- Lupiyoadi, H., 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A., 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikanto, O., 2013. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.
- Parasuraman, Z. & Berry, 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research *Journal Marketing*.
- Prastiwi, E. N. & Ayubi, D., 2007. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007.
- Purnama, A., 2014. *Pengertian, Karakteristik dan Klasifikasi Jasa*. [Online] Available at: <http://andriapurnama.com/karakteristik-dan-klasifikasi-jasa/> [Diakses 12 April 2016].
- Rahman, A. & Supomo, H., 2012. Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Pekerja Reparasi Kapal Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD).
- Rambat, L. & Hamdani, A., 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F., 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rea, L. M. & Parker, R. A., 2005. *Designing and Conducting Survey Research: Comprehensive Guide*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Rubaman, M., 2012. Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan.
- Sari, D. P. & Harmawan, A., 2012. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servc Quality dan Triz (Study Kasus Di RS Muhammadiyah Roemani).
- Singarimbun, 1989. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Siregar, S., 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswoyo, D., 2007. *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Dalam: Bandung: Alfabeta, p. 74.
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D., 2012. *Analisis Validitas & Asumsi Klasik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Supranto, J., 1992. *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F., 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F., 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., 2009. *Service Marketing Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Wijaya, T., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Winarso, K., 2010. *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Susu Bayi Menggunakan Service Quality dan Path Analysis*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L., 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.