

Daftar Pustaka

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Edisi Satu. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Ariyanti, Maya, Tendi Haruman, Iwan Ridwansyah dan Stevanus Adree. 2006. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama". *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi*, 7(3): pp: 873-887
- Eddy, Herjanto. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi terbaru. Grasindo
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gaganet. 2010. "Pengertian Warnet". (<http://gaganet01.blogspot.com>)
- Gocek, Ikilem, Senem Kursun dan Yesim Iridag Beceran. 2007. "The Perception of Customer Satisfaction in Textile Industry According to Gender in Turkey". *International Journal of Human and Social Sciences*, 2(6): pp: 341-344
- Heizer, J. dan R. Barry. (terj)(2005). *Manajemen Operasi Edisi 7*. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat
- Herlambang W, Fitrah. 2015. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman TIKI di Yogyakarta". Skripsi (tidak diterbitkan). Jurusan Manajemen, Universitas Islam Indonesia
- Jabbar, Yacob Abdul. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pusat Perbelanjaan Progo Yogyakarta". Skripsi (tidak diterbitkan). Jurusan Manajemen, Universitas Islam Indonesia
- Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, Philip (terj). 1997. *Manajemen Pemasaran 9e* Jilid 1. New Jersey: Prentice-Hall
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah*, Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Pangestu Subagyo. 2000. *Manajemen Operasi*. BPFE, Edisi Terbaru
- Purnama, Nur Syahbani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi 1. Yogyakarta: Ekonisia
- Rosin, Aprih Santoso. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Internet dan Game". *Jurnal Mahasiswa Q-MAN*, 1 (3): pp: 28-43

- Saifuddin, Omar Faruq. 2014. *“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Harapan dan Kenyataan pada KBIH Al-Barokah Yogyakarta”*. Skripsi (tidak diterbitkan). Jurusan Manajemen, Universitas Islam Indonesia
- Saladin, Djasmin. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Widakarya
- Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press
- Sinaga, Partua Pramana Hamongan. 2010. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Warnet Chamber Semarang)”*. Skripsi (tidak diterbitkan). Jurusan Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang
- Sugiarta, I Putu dan I G.N. Jaya Agung Widagya. 2013. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Subak Denpasar”*. Jurnal Mahasiswa Universitas Udayana, pp: 1400-1417
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tampubolon, P. Manahan. 2004. *Manajemen Operasi Edisi Pertama*. Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandi. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Tschohl, J dan S Franzmeier. (terj)(2003). *Achieving Excellent Through Customer Service Unggul Melalui Layanan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Yamit, Zulian. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia FE UII
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (Vol. Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yasa, Kadek Adi Saputra dan I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2014. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Warnet Nadiputra Denpasar”*. Jurnal Mahasiswa Universitas Udayana, pp: 1798-1810