

DAFTAR REFERENSI

- Badan Pelatihan dan Pendidikan Keuangan Kementerian Keuangan (2015). <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/147-artikel-anggaran-dan-perbendaharaan/20541-mengukur-kualitas-layanan-diklat-dengan-servqual-model>
- Hadiati, S. dan S. Ruci. (1999). “Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area.” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 1, No.1. Diambil 23 Maret 2017, dari <http://www.petra.ac.id>
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global* (Edisi Pertama). Yogyakarta: Ekonisia.
- Santosa, Y., Diananwati, E., Sarwoko, E. (2013). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang)”. *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen*. Diambil 22 Maret 2017, dari <https://www.slideshare.net>
- Sasongko, F. dan Subagio, H. (2013). “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 1, No.2. Diambil 1 Maret 2017, dari <http://studentjournal.petra.ac.id>
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian* (Edisi Pertama). Jakarta: PT Indeks
- Wijayanto, K. (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank”. *Jurnal Manajemen Daya Saing*. Diambil 24 Maret 2017, dari <http://journals.ums.ac.id>
- Wiwono, Y. (2011). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Alfa Retailindo tbk di Surakarta”. *Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan*. Diambil 23 Maret 2017, dari <https://www.slideshare.net>
- Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Edisi Pertama). Yogyakarta: Ekonisia.