

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1).
- Edi susilo Blog. 2017. 5 Minuman Favorit Orang Indonesia, Kamu Sering Minum Yang Mana?. (Online) : <https://www.edisusilo.com/5-minuman-favorit-orang-indonesia/> (di akses 5 Desember 2017).
- Fraenkel, R. J., & Wallen, E. N. 1993. How to design and evaluate Research in Education. Illinois.
- Griffin, Ricky, W., and Ronald J. Ebert, 1996, Business, 4th edition, Prentice Hall, New Jersey
- Gronroos, Christian, 1990, Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition, Maxwell MacMillan, Singapore
- Guilford, J.P and Benjamin Frucher. 1978. Fundamental Statistics in Psychology and Education. Tokyo : Mc Graw-Hill Kogakhusa, Ltd.
- Komunitas Pengusaha Muslim Indonesia. 2014. Wifi di Warung dan Resto Anda. (Online) : <http://pengusahamuslim.com/3717-wifi-di-warung-dan-resto-1895.html> (di akses 5 Desember 2017).
- Kotler, P., & Amstrong, G. 1997. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, Jilid 1. *Edisi Indonesia*, Penerbit PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, P. 1994. Manajemen Pemasaran analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian Edisi ke delapan jilid 2. *Penerbit Salemba Empat Jakarta*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. 2005. Service Marketing People, Technology, Strategy,(5thE) Pearson Prentice Hall.
- Otomotif Magz.Com. 2016. Mengapa Konsumen Indonesia Betah di Bengkel. (Online) : <http://www.otomotifmagz.com/mengapa-konsumen-indonesia-betah-di-bengkel/> (di akses 5 Desember 2017)

- Parasuraman, A. & L.L. Berry. 1998. A.. *Marketing Services: Competing Through Quality*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1994. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *the Journal of Marketing*.
- Prasetyo, A., Sulistio, H., & Wicaksono, A. 2016. Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Kargo Domestik Di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Rekayasa Sipil*, 9(3)..
- Rambat, L. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Rizqy, R. R., Warso, M. M., & Fathoni, A. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Journal of Management*, 2(2).
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV.
- Sugiyono, 2007 *Metode Penelitian Pendidikan. "Pendekatan Kuantitatif." Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta.*
- Supranto, J. 1997. Mei. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja.
- Supranto, J. (2003). *Metode riset dan aplikasinya dalam riset Pemasaran, Edisi Revisi. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.*
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Andy Offset.*
- Tjiptono, F. 2003. *Prinsip-prinsip. Total Quality Service.*
- Tri Wahyuni, A. N. J. A. R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Bengkel Di Dealer Yamaha Al Handoko Sedati Sidoarjo).
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *the Journal of Marketing*.
- Zupriadi, F., Utami, E., & Luthfi, E. T. 2015. Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.