

Daftar Pustaka

- Aritonang, R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Basri, S. (2011, 04). *Metode Analisis Kualitas Pelayanan*. Dipetik 11 25, 2013, dari Seta Basri menulis terus: <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html>
- Chandra, G., & Tjiptono, F. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (Benyamin Molan, Penerjemah)*. Jakarta: PT. Index.
- Supranto, J. (2004). *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suprianto. (2009). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Indeks
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wima Y. Prasetyo, S. M. (2012). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK. *PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*, hal. 2-3.
- Yamit, Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.