

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Azwar, S. 2009. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. 2013. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Teory dan Filsafat Komunikasi*. PT.Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST.
- Parasuraman, A. Valarie Zeithml dan Leonard L. Berry. 2010. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Simon & Schuster Inc.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Edisi 7. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI
- _____. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI
- _____. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia,

JURNAL

- Koestanto, Tri Hari dan Tri Yuniati. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 10 (2014).
- Pawestriningtyas, Nining Catur, Suharyono, dan Iman Suyadi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 32 No. 2 Maret 2016|.
- Suharyanta, Dwi dan Qurrota A'yunin. 2012. *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Panembahan Senopati Bantul*. KESMAS Vol. 7 No. 1, Maret : 1 - 54. ISSN : 1978-0575.
- Syamsi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung*. Volume 5 Nomor 1, April 2008
- Yulianti, Fadma dan Indra Noor Fajri Kurniawan. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Banjarmasin*. Jurnal Spread – 2011, Volume 1 Nomor 1

WEBSITE

- <http://www.sucofindo.co.id/> diakses pada (24/3/2018 pukul 05.33 WIB)
- <http://sucofindo-ics.com/> diakses pada (24/3/2018 pukul 05.33 WIB)
- https://www.academia.edu/8031599/Alpha_cronbach_PDF diakses pada (13/4/2018 pukul 01.47 WIB)