

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, C. P. M, 2007, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan)*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Bachtiar, A.T.H., 2011, *Pengaruh Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di BEI tahun 2005-2009*, Skripsi Fakultas Ekonomi : Universitas Padjadjaran.
- Barkelay, B. dan Saylor, H., 1994, *Customer Driven Project Management, A New Paradigm In Total Quality Management*. Mc-Graw-Hill.Inc, Singapura.
- Budiarto Nugroho dan Iwan Kurniawan Subagja, 2018, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana. Vol.6. No. 1 Januari 2018. ISSN: 2338 - 4794
- Dendawijaya, Lukman, 2001, *Manajemen Perbankan*, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Dorie Pandora, Kusuma, 2014, *Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual*. Seminar Nasional Informatika 2014. Jurusan Sistem Informasi, STMIK GI MDP.
- Hasan, Ali, 2009, *Marketing*, Yogyakarta: MedPress (Anggota IKAPI)
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane 2013, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Erlangga: Jakarta.
- Lewis & Boom, 2012, *Service, Quality & Satisfaction. Edisi ke 3*. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Salemba Empat : Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat. Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Obi Mardalena<sup>1</sup>, Ria Andryani. 2021. *Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Journal of Information Systems and Informatics Vol. 3, No. 4, December 2021.
- Parulian, Henri, 2013, *Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Jasa Penyewaan Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Lapangan Futsal di Kota Bengkulu)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan

Manajemen Universitas Bengkulu.  
<https://repository.unib.ac.id/8273/2/I%2CII%2CIII%2CI-14-hen-FE.pdf>

Purnama, Nursya'bani, 2006, Manajemen Kualitas, Perspektif Global, Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi.

Ratminto, 2015, *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Cittzen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.

Schiffman and Lazar Kanuk, 2000, *Costumer Behavior, Internasional Edition*, Prentice Hall.

Tjiptono, Fandy, 2000, *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.

\_\_\_\_\_, 2005, *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Zeithaml, Bitner, Mary Jo, Valarie A, 1996, *Services Marketing*. Edisi1. Boston. MCGraw-Hill.

Zeithmahl A., and Leonard L. Berry, Parasuraman, A. Valarie, 1985, Servqual: A Multiple Item Scale for measuring Consumer Perceptions of Service Quallity, *Journal of Retailing*, Vol. 64, Number 1 (Spring).

-----oOo-----