

DAFTAR PUSTAKA

- Al Karim, R.A. (2014), Costumer Satisfaction On Service Quality In Private Commerical Banking Sector In Bangladesh. *British Journal Of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2, 1-11.
- Annisa, A.R. (2014), Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Verifikasi Impor Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan PT Surveyor Indonesia (Persero). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Institut Pertanian Bogor, Vol 12, No 1, ISSN 1963-5241.
- Budiman, M.A. (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan (Sevice Quality) Terhadap Kepuasan Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty) Pada Penerbangan Berkonsep Low Cost Carrier. Tesis. Jakarta: Universitas Bakrie.
- Ghozali, I. (2012), Aplikasi Analisis Multivarite Dengan SPSS, Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20. Semarang : Badan Penerbit Universitas Dipenegoro.
- Husein, U. (2009), Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis Edisi Kedua. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Hutasoit, C.S. (2011), Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi, Cetakan Pertama. Jakarta: MAGNAScript Publishing.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O.D. (2010), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Universitas Diponegoro* ISSN 1693-928X. *Jurnal Undip* Vol. 12, No 2.
- Kotler, P. (2001), *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P., & Keller. (2007), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P. (2008), *Principle Of Marketing 12th Edition*. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 (Bob Sabran, Penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2007), *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Agus Widyantoro, Penerjemah), Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011), *Service Marketing, People, Tecnology, Strategy*. New Jersey.
- Lubis, A.S., & Andayani, N.R. (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Politeknik Negeri Batam. Journal of Business Administration* Vol 1, No 2, 232-243, e-ISSN: 2548-9908.

- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manoppo, F. (2013), Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal. Universitas Sam Ratulangi Manado* ISSN 2303-1174. *Jurnal EMBA* Vol. 1, No 14.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal. Universitas Islam Batik Surakarta. Jurnal Paradigma* Vol. 13, No. 01, ISSN 1693-0827.
- Nugroho, D.A. (2016), *Analisis Permintaan Impor Barang Modal Di Indonesia*. Skripsi. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Nugroho, F.M. (2016), *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta*. Tesis. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V.A. (2004), Reassessment Of Expectations As A Comparison Standard In Measuring Service Quality : Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*.
- Putra, Y.S., Dianawati, E., & Sarwoko, E. (2011), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir. *Jurnal. Universitas Kanjuruhan Malang. Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen* ISSN 2337-563X. <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>
- Santoso & Tjiptono. (2011), *Riset Pemasaran Konsep Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2008), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009), *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014) *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sweeney, J., & Soutar, G. (2006), Consumer Perceived Value: The Development Of A Multiple Item Scale. *Journal Of Retailing*, Vol. 77
- Tjiptono, F. (2008), *Strategi Pemasaran Edisi ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra G. (2011), *Service Quality and Satisfaction (edisi 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L (1985), Problems and Strategies in Service Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Spring)