

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.
- Arief. 2007. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang :Bayumedia.
- Arikunto, S. 2008. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Karya.
- . 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Jakarta:pustaka sinar harapan).
- Azwar. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka pelajar.
- Creswell, John W. 2015. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Fecikova, Ingrid, 2010, An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction, *TQM Magazine*, 16(1), 57-68.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Idrus, M. (2009). Metode penelitian Ilmu Sosial. Yogyakarta: PT. Gelora Akasara.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane.2012. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga belas, Jilid I dan II, Alih Bahasa Bob Sabran, Indeks, Jakarta
- . 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip.2003. Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christopher. 1991. *Service Marketing In Asia* . Prentice Hall Inc Singapore.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Machin, D., & Campbell, M.J., (1989), Statistical Tables for The Design of Clinical Trials, London: Blackwell Scientific Publication.

- Nasution, Arman Hakim . 2006. Manajemen Industri. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan (Dari Teori ke Praktek)*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Saleh, A Muwafik. 2010 .Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso, Singgih. 2002. Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi. Jakarta: PT Elex Media.
- Shankar, Venkatesh, Amy K. Smith, and Arvind Rangaswamy. 2013, Customer Sastifaction and Loyalty in Online and Offline Environments, *International Journal of Research in Marketing*, 20 (2), 153-175.
- Singarimbun, Masri & Effendi Sofian. 2009. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta : LP3ES.
- Siregar, S., 2012, Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana.
- Soderlund, Magnus, 2013. The Retrospective and the Prospective Mind and the Temporal Framing of Customer Satisfaction, *European Journal of Marketing*, 37 (10), 1375-1389.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumadi Suryabrata. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Citra.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Politeknik Negeri Semarang.
- Tjiptono, F, dan Chandra, Gregorius. 2005. Service, Quality, dan Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Uma Sekaran. 2010. Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Wibisono, Dermawan. 2003, Riset Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi UII.