

Daftar Pustaka

- Akbar, Setiady P., Usman H., 1995, *Metodelogi Penelitian Sosial*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Bandu, M. Yunus, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*, Universitas Hasanuddin
- Dwiwinarsih, Rina, 2009, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok*, Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma
- Husen, Sadam, Nursyaifi Yulius dan Yusrizal Bakar, 2014, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang*, Falkutas Teknologi Industri jurusan Teknik Industri Universitas Bunghatta.
- Kotler,P., 1998, *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*, PT Prehalindo, Jakarta
- Nugraha R., Harsono A., Adianto H., Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor karawang), *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, NO. 3 Vol. 1
- Permana, Ismail Eki dan Monika Kristanti, 2012, “*Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan “Tea House” Tong Tji Surabaya*”, Program Studi Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra
- Suharsimi, Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.
- Tjiptono, Fandyn dan Candram 2005, *service: Quality Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, F., (1996), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andy Offset.
- Udiutomo, Purwa, 2011, *Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Program Smart Ekselensia Indonesia , 2011*, Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa edisi 1/2011.
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII
- Yuliah, Sulistiya, 2015, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Smartfren Palembang (Studi Kasus di Universitas Bina Darma Palembang)*, Universitas Bina Darma
- Zeithaml dan Bitner, 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Accross the Firm*. Boston : Mc GrowHill/Irwin