

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, A. F., 2016., Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode SERVQUAL pada Rumah Makan Empal Gentong AMARTA.
- Badru, A., 2013., Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-3 Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Bisono, A. R., 2017., Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Dengan Metode KANO Berdimensi SERVQUAL.
- Gaspersz, V., 2002, Pedoman Implementasi *Six Sigma*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gaspersz, V., 2007, *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gunarto, M., 2009, Januari 2., Pengertian Servqual. <https://mujigunarto.wordpress.com/2009/01/02/pengertian-servqual-by-muji-gunarto/> (diakses pada tanggal 19 Januari 2017)
- Ghozali, I., 2001, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, P., 1997, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th Edition, Prentice-Hall, New Jersey.
- Kotler, P., 1998, Dasar-dasar Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia, PT Prehalindo, Jakarta.
- Purnama, A., 2014., Pengertian, Karakteristik dan Klasifikasi Jasa. <http://andripurnama.com/karakteristik-dan-klasifikasi-jasa/> (diakses pada tanggal 18 Januari 2017)
- Rea, L. M., & Parker, R. A. (2005). *Designing and Conducting Survey Research: Comprehensive Guide* (Vol. 3rd ed). San Fransisco: Jossey-Bass.
- Riadi, M., 2013, Kualitas Pelayanan Pelanggan. <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html> (diakses pada tanggal 20 Januari 2017)
- Soehardi., 2015., Info dan pengertian menurut para ahli. <http://infodanpengertian.blogspot.com/2015/11/pengertian-jasa-dan-karakteristik-jasa.html> (diakses pada tanggal 18 Januari 2017)
- Singarimbun. (1989). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., 2001, Strategi Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Tjiptono, F, dan Chandra., 2005, *Service Quality Satisfication*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wisnubroto., 2012., Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode *Six Sigma* pada Hotel Malioboro Inn Yogyakarta.
- Zeithami, V.a., dan Bitner, M., 2004, *Service Marketing Integrating Costumer Focus Across The Film*, 3th Edition, Mc Graw Hill, New York.
- Zeithaml, A., Parasuraman, A., dan Leonard, L.B., 1988, SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-23.