

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah.,(2015), *Metode Penelitian Manajemen*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Ariana,W.,(2004), *Pengendalian Kualitas Statistik*, Andi, Yogyakarta.
- Kotler,P.,(1998), *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*, PT Prehalindo, Jakarta.
- Mahalli, M.,(2014), Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu, *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, Vol. 3, No. 6, pp 408-420.
- Marzuki,M.,(2014), Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Konsultan Publik Terhadap Loyalitas Klien Dengan Mediator Kepuasan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 11, pp 1-15.
- Nafisah,U.,(2014), Benchmarking Mutu Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Berdasarkan Trilogi Juran, *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, Vol. 2, No. 4.
- Nasution,A.,(2006), *Manajemen Industri*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Pambudi,J.,(2014), Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero), *J@TI UNDIP*, Vol. 9, No. 1, pp 1-10.
- Putra,Z., dan Sholeh,M.,(2014), Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual, *Jurnal Jarkom*, Vol. 1, No. 2, Pp 174-184.
- Sugiyono,D.,(2009), *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Syukri,S.,(2014), Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 13, No. 2, pp 103-111.

Tjiptono,F.,(1997), *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*, Penerbit Andi, Yogyakarta.