

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rasyid, H., 1994, *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Universitas Padjadjaran, Bandung
- Guilford, J.P., 1965, *Fundamental Statistics in Psychology and Education 4<sup>th</sup> Edn*, McGraw-Hill, New York
- Irawan, Handi, 2003, *Indonesian Customer Satisfaction*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Jawa Pos, 2015. *Taman Remaja Surabaya, Legenda Hiburan yang Sedang Layu*, <http://www.jawapos.com/baca/artikel/16353/taman-remaja-surabaya-legenda-hiburan-yang-sedang-layu>, diakses tanggal 07 Juli 2015.
- Johnson, R.A. dan Wichern, D.W, 2007, *Applied Multivariate Statistical Analysis Sixth Edition*, Prentice Hall, New Jersey
- Kasih, S.C., 2012, *Analisis Statistik Kepuasan Pelayanan Klinik Kecantikan London Beauty Centre Cabang Manyar Kertoarjo Surabaya*, Skripsi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya
- Kotler, P. dan Keller. K., 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. PT Indeks, Jakarta
- Lipkovich, Ilya dan Smith, E.P., *Biplot and Singular Value Decomposition Macros for Excel*, Jurnal, Virginia Tech
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L., (1985), *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Jurnal, Marketing Science Institute, Cambridge
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L., (1988), *SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Jurnal, Marketing Science Institute, Cambridge
- Pradana, L.A., 2013, *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Sancaka*, Skripsi, Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya
- Safira, Z., 2013, *Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Taman Remaja Surabaya*, Skripsi, Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya

- Singarimbun, M. dan Soyfan, A., 1995, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Yogyakarta
- Setiawan, H, 2014, *Ini Gambar Detail Suroboyo Carnival Night Market yang soft Launching 28 Juli 2014*, <http://setia1heri.com/2014/07/27/ini-gambar-detail-suroboyo-carnival-night-market-yang-soft-launching-28-juli-2014full-picture/>, diakses tanggal 21 September 2014.
- Spillane, J.J., (2006), *Managing Quality Customer Service : Pelayanan yang berkualitas*, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta
- Tjitono, F., 2005, *Pemasaran Jasa Edisi Pertama*, Bayu Media Publishing, Malang
- Tjitono, F. dan Gregorius, C., 2005, *Manajemen Kualitas Jasa*, Andi, Yogyakarta
- Walpole, R E., (1995), *Pengantar Metode Statistika Edisi Ketiga*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

