

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi. dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17 (2): 115-126.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Hom, Willard C. 1997. Make Customer Service Analysis a Little Easier with The PGCV Index. *Quality Progress Magazine*, March page 89-93. Research Institute of Marketing. New York.
- ISO 8402 (*Quality Vocabulary*).
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*. Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat
- Kulasin, Dzamal dan Santos, Jordi Fortuny. 2005. Review of the Servqual Concept. *4th Research/expert Conference with International Participation "QUALITY 2005" Fojnica, B&H, 09-12 November*. 133-140.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manurung, Dinarty SH. 2009. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek pada Pengguna Kartu Pra-bayar Simpati*. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Masela, Yemima G. 2011. *Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode Servqual dan Prioritas Perbaikannya dengan Metode AHP pada Toko Buku Petra Togamas*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Moniva, Nandhiya Whita. 2013. *Analisis Perbaikan Kualitas Layanan GraPARI Telkomsel Surabaya dengan Metode SERVQUAL dan Diagram Fishbone*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Mowen, John C., dan Minor, Michael. *Perilaku Konsumen Jilid I*. Terjemahan Dwi Kartika Yahya. 2002. Jakarta: Erlangga

- Mulyanto, Edy. 2011. *Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus. Skripsi.* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nazir, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian.* Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A, *et al.* 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*: 64 (1), Spring: 12-40.
- Ramandita, Raka. 2015. *Analisis Kualitas Layanan dengan menggunakan metode Servqual, Kano Model dan Fishbone diagram pada P.O. Selamat Group. Skripsi.* Surabaya: Universitas Airlangga.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2013. *Research for Methods for Business: A Skill-Building Approach. Sixth Edition.* United Kingdom: John Wiley & Sons, Ltd.
- Sugiarto, dkk. 2001. *Teknik Sampling.* Edisi Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi.
- . 2007. *Strategi Pemasaran.* Edisi ke dua. Yogyakarta: Andi.
- Tzeng G. H. Dan Chang, H. F. 2011. Applying Importance-performance Analysis as a service quality measure in food service industry. *Journal of technology Management & innovation*, Volume 6, Issue 3, Alberto Hurtado University, Faculty of Economics and Business, Chile.
- Yenita. 2008. Presepsi Terhadap Petugas Pemberi Jasa Layanan: Efek dari Kepuasan Konsumen. *Jurnal Of Psychology.* Vol. 10 (2), 170-180.
- Yesirly. 2006. *Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Importance Performance Analysis. Skripsi.* Surabaya: Univeersitas Airlangga.