

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra dan Tjiptono. 2016. *Service, Quality, & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta. Andi
- Cooper, Donald R & Schindler, Pamela S. 2006. *Bussines Research Methods 9th edition*. McGraw-Hill International Edition.
- Creswell, J. W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, 4 Edition. London: Sage
- Daryanto & Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Diana dan Tjiptono. 2015. *Pelanggan puas? Tak cukup!*. Yogyakarta. Andi
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Indriantoro, N., & Supomo, Bambang. 2014. *Metodelogi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen (pertama)*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Marketing Management (13th Editi)*. Pearson Education International.
- Kotler. 2012. *Principles of Marketing*. 14 Edition. Pearson Education: United States of America.
- Lovelock, Wirtz M. 2010. *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1 edisi ketujuh*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Cristopher, and Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing, People, Tecnology, Strategy*. New Jersey.

Margono, Hari. 2010. *Hubungan antara bukti dengan tingkat kepuasan pemakai jasa perpustakaan universitas sanata dharma kampus 1*

Rangkuti, Fredy. 2010. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2015. *Research Methods For Business Metodologi Penelitian untuk Bisnis*.

Sugiyono. 2011. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CAPS: Yogyakarta.

Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1988. *SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, 64(1).

Zeithaml, Valarie A., M.J.B. & D.D.G. 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm 5th ed*. New York: McGrawHill.