

### DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G and P. Kotler, 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1. Ahlih Bahasa Alexander Sindoror Dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prehalindo.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. : Rineka Cipta.
- Alek Sander F. Simatupang, 2017, Skripsi , *Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Listrik Pintar (Prabayar) Dan Masyarakat Pengguna Layanan Listrik Konvensional (Pacabayar) PT. (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara)*.
- Alwan Firmansyah, 2018. *Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah*. Jurnal Universitas Islam Indonesia.
- Bitner, Mary JO, Zeithaml, Valerie A.1996. *Service Marketing*, Edisi I Boston. MCGraw-Hill.
- Bitner, M.J., S.W. Brown, and M.L. Mauter.2000, *Technology Infusion in Service Encounters*, *Journal of Academi of Marketing Science*, Vol.28 , No 1.
- Bambang Jati Kusuma , Syahrul Karim, Yogian Mulyan, 2018, *Perbandingan Kualitas Layanan Pantai Manggar dan Lamaru Di Kota Balikpapan dengan Metode SERVQUAL*, jshp Vol.3 No.1.
- Chiou, J.S.1999, “*A Contingency Framework of Satisfaction*”. *Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol.12.
- Devita Widyasari, 2008 Skripsi Analisis Persepsi Pelanggan terhadap Hotel Laweyan di Surakarta.
- Gronroos, C.2000.*Service Management and Marketing. Managing the Moment Approach*, 2<sup>nd</sup> ed.Chischester:John Wiley & Sons, Ltd.
- Ghozali, Imam. 2009.” *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, 2015, *Statistik Non Parametrik “Teori dan Aplikasi Dengan Program IBM SPSS 23*, Univesitas Diponegoro Semarang.
- Hansen Samuel Arberto Gultom, dkk, 2014, *Kualitas Pelayanan Halte Trans Metro Bandung*, Vol 14 No 01 2014.
- Hartono , *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Halo Pada Grapari Telkomsel Area Jakarta Selatan*, *Jurnal Ilmiah* 2015.Vol.3.No 1.

- Jasfar, Farid 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Penerbit: Pt. Gahlia Indonesia. Bogor.Tjiptono , Fandy, 2006 Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas.Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2004. *Prinsip-prinsip Marketing, Edisi Ketujuh, Penerbit*. Jakarta:Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler & Armstrong, 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2 Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong , 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2 Jakarta* : Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lone Keller,2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller , 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin I,2013. *Manajemen Pemasaran Jilid Kedua*. Jakarta:Erlangga.
- Kristina Vika Natalia, 2018, *Skripsi Analisis Perbandingan Persepsi Pelayanan Harga Dan Kepuasan Konsumen Go-Jek dan Grab Yogyakarta*.
- Laporan Tahunan Telkomsel, <https://www.idx.co.id>.
- Lupiyoadi , 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba empat,
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munawir 2018, *Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Pusat Perbelanjaan Kota Banda Aceh dengan Metode SERVQUAL, Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*. Vol.2 No.1.
- Nafisah Yuliana, , *Kualitas Pelayanan Vending Machine Metode IPA Pada PT KAI Commuterliner Jabotabek*, Vol 4 No 1 April 2016.
- Oliver, R.L.1981. *Measurement and Evaluation of the Satisfaction Process in Retail Setting. Journal of Retailing*, Vol.57, No.3, pp 25-48.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing Vol.49*.
- Prayitno Duwi, 2010, *Paham Analisa Dta Statistik Dengan SPSS*, Yogyakarta:MediaKom
- Rasyida Leila Ramadlana, 2016, *Analisis Perbedaan Kualitas Layanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan*.

- Ricko Syahputra Pratama, *Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Stasiun Tugu dan Stasiun Lampuyengan Yogyakarta*, Universitas Islam Indonesia. 2018.
- Schnaars,S.P.1991. *Marketing Strategi: A Customer-Driven Approach* New York: The Free Press.
- Scheuing,E.E and Christopher. 1993. *The Service Quality Handbook*. New York:Amacom
- Simon A.Burtonshow, 2011, *Alat dan Teknik Analisis Manajemen*. Jakarta : Indeks.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta..
- Sri Padmanto dan Angga Wahyu , 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Kasus PT. Indosat,tbk)*, *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis & Call For Paper*.
- Sutawa , *Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Indomaret dan Alfamart Di Kabupaten Ngawai*, *Jurnal Ilmu Ekonomi* Vol 1 Tahun 2017
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*.Edisi Kedua: Yogyakarta, Andi.
- Wijaya Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT Indeks. Yogyakarta
- Wibowo, 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widy Setyawan, Akhmad Sutoni dan Nashrun Zakia Erfasa, *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performnce* (Studi Kasus Kantor PDAM Kabupaten Cianjur), *Jurnal Industrial Service* Vol 3 No 1 Oktober 2017.
- Zeithaml, V.A. and M.J. Bitner 1996. *Service Marketing*. New York.: The McGraw-Hill Companies.Inc.