

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Astuti, Herni Justiana. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). *Jurnal Unesa*. Vol 7 no 1.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, Shanty Kusuma. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL Pada Toko Pusat Oleh – Oleh. *Jurnal Universitas Airlangga* Vol. 10 No.2, Oktober 2011:154-159.
- Donoriyanto, 2017. Analisis kualitas pelayanan jasa pengiriman barang dengan metode servqual dan QFD di PT. APAS. *Jurnal vol 5 no 12 (2017)*.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Skala pengukuran variabel
- Ghozali. 2006. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Irawan, Handi. 2012. “10 Prinsip Kepuasan Pelanggan” Jakarta : PT. Gramedia.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran..* Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. *Menejemen Pemasaran Edisi 12 jilid 1*. Jakarta: indeks-prentice Hall.
- . 2009. *Marketing Management, Analisis, Planning, Implementatioan and Control*. Eight Edition, New Jersey : Preintince Hall International. Inc.
- . 2011. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kamaluddin, Rustian. 2009. *Ekonomi Transportasi : Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kuntoro, 2017. Kepuasan pasien terhadap kualiatas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pukesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Universitas Gajah Mada. Jurnal vol 2, no 1 (2017)*.
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori danPraktik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Maholtra, Naresh, K. 2010. *Marketing Research : An Applied Orientation* Prentice Hall. New Jersey
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2010. *Perilaku Konsumen*. Refika Penerbit : Alfabeta Bandung.
- Mowen, Jhon C. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Nasution. 2004. *Manajemen Transportasi, Edisi Kedua*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nuryani, Ayu Rahma Putri. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto, Malang). *Jurnal Universitas Brawijaya* , jurnal vol 6, no 2 (2016)
- Parasuraman, V Zeithaml. & L Berry. (1985), *A Conceptual model of service quality and its implications for future reseach, Journal Of Marketing, Vol 49*
- Purnomo, Hari. 2013. *Pengantar Tehnik Industri*. Yogyakarta:Penerbit Graha Ilmu.
- Ranas, Rindang Rayo. 2015. Analisis dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan SERVQUAL dan Diagram Katersius (Studi Kasus di Hotel Kombokarno). *Jurnal Unmer. Jurnal vol 14, no 2 (2013)*.
- Santoso, Singgih. 2010. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Singarimbun, Masri.2012. *Metode Penelitian Survei* . Jakarta:LP3S
- Sugiono, 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suliyanto, 2009. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Suwardani, Ni Made 2012, Analisis Kepuasan Konsumen (Pasien) Terhadap Kualitas Layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Unit Swadana Pare Kediri, *jurnal vol 3, no 1*.
- Swasta, Basu dan Handoko, Hani T. 2020. *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Liberti.
- Sekaran, Uma. 2010. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat

- Tjiptono, Fandi. 2011. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tribowo, Sesar. 2016. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Undip*, jurnal vol 2, no 1 (2014).
- Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widyastuti, Ami. 2017. Servqual Method: Analisis Kualitas Pelayanan Beauty Advisor Sari Ayu Martha Tilaar. *Jurnal Univerisitas Negeri Semarang*.  
Jurnal vol 8, no 2 (2012).
- Wicaksono,Afriyanto, 2014. Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Untuk Meningkatkan Loyalitas (Studi Pada PT. Blue Bird Pusaka, jurnal vol 9, no 1 , pp 95-110.

