

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyani, F, DKK 2017. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (studi kasus pada puskesmas Kedung Mundu Semarang)* : *Journal Of Management* 3 (3), 2017.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. "Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen". (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Atmawati, Rustika Atmawati. 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall* : *Jurnal Ekonomi Menejemen Sumber Daya*, Vol. 5, No. 1, Juni 2004.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". *Usahawan*, No.5.
- Bernadine. 2005. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua, Depok". *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol. 12, No. 3 September 2005, h.318-336.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran* (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- , 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi V. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan. 2006. "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1 April 2006, h. 1 – 14.

- Hasan. 2006. *Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang* : Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1, No. 1 April 2006.
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- , 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia* (Buku 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium). Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Premalvindo.
- Kusumawati, 2012. *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Manajemen Pemasaran Modern. 3(1):75-86.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Maholtra, Naresh, K. 2006. *Marketing Research An Applied Prientation*. Prentice Hall, London.
- Nanang Tasunar. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Nurhasiba, S. 2017. *Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Sangatta* : Vol 6, Nomer 3 2017.
- Nurhidayah. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Bandarmasih wilayah Banjarmasin Timur* : April 2012, Volume 13 Nomor 1.
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. MediaKom, Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa* : Teori dan Pratek. Jakarta: PT salemba Empat.
- dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Rangkuti, Freddy. 2007. *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- S. Azwar. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyowati, Trias. 2018. *Determinan Kualitas Pelayanan, Harga dan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Flash di Bondowoso : International Journal of Science and Business*, Vol. 2, No. 3, 2018, pp 132-140.
- Singarimbun, M. 2007. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. "*Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*". *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1, h. 69-87.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Suhada. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Nur Ihsan Palembang : Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 13, No. 2, Juli 2016.
- Suharsimi Arikunto. (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV. Ngeksigondo Utama.
- Supranto. 2010. *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriatin. 2009. *Strategi Menuju Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suryaningtyas, 2013. *Penerapan Experiential Marketing Strategy Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit. Andy.
- Umar, Husein. 2013. *Riset Pemasaran dan Perilaku konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Wahab, W. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru : Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Volume 2, Nomer 1, Januari 2017.

- Wibowo, A. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Joga Terhadap Kepuasan Konsumen* : Jurnal Ilmu Menejemen. Volume 11, Nomer 2, April 2014.
- Widyasari, Yulisha Anggun. 2006. *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Graha Santika Semarang* : Skripsi tidak di publikasikan, Semarang.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153165.
- Yulianti, F. 2013. *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Nasabah Tabungan pada Bank Panin Tbk KCP_A Yani Banjarmasin* : Jurnal SPREAD – Oktober 2013, Volume 3 Nomer 2.
- Yusuf, M. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Fiber pada PT. Telkom Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah* : Pencarah Publik, Volume 4 Issu April 2017, page : 21-25 p-ISSN: 2407-3873.

