

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizawati. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Arista Palembang. *Orasi Bisnis*, 2(3), 59–67.
- Arikunto, S. 2002. “*Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*”. Suatu Pendekatan Praktis. Penerbit: Rineka Cipta:Jakarta
- Citra, M., Lubis, N., & Nurseto, S. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel ( Studi Kasus Pada 100 Pengguna Blackberry Internet Service Provider Telkomsel di Kota Semarang ). *Social And Politic*, 2–8.
- Darus, M. D., & Kasyful Mahalli, S.E., M. S. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Ekonomi Dan Keuangan*, 3(6), 408–420.
- Dauda, S. Y., Lee, J., & Dauda, S. Y. (2016). *Quality of service and customer satisfaction : a conjoint analysis for the Nigerian bank customers*. 31(6), 811–867. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2015-0062>
- Dianto, A. R. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 02(02), 225–236.
- Dibyantoro, Setiawan, H., & Tamimi, N. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Toko Buku Angrek Palembang. *Orasi Bisnins*, 11(1), 54–59.
- Fajarwati, & Muriko, N. (2004). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astra International, Tbk* (pp. 105–123). pp. 105–123.
- Febiyani, A. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ahass Honda 10087 UP SMK Negeri 2 Bandar Lampung. *Skripsi*.
- Firmani, P. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Pada PT. Cakra Transport Utama. *Widyadari*, 19(1), 51–58.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan menggunakan SPSS. In *Gramedia*.
- Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Ghozali, I. (2016). Statistik Non-Parametrik: Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS. In *Universitas Diponegoro. Semarang*.  
<https://doi.org/10.1002/14651858.CD002812>
- Gujarati, D. N. (2004). Basic Econometric, Fourth Edition. In *New York*.  
<https://doi.org/10.1126/science.1186874>
- Hardianto, W. T., Suprojo, A., & Rettob, B. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan di Probolinggo). *Reformasi*, 2(2010), 95–102.
- Istia, P. T., Maelissa, N., & Titaley, H. (2018). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Terminal Angkutan Umum Mardika Ambon. *Simetrik*, 8(1), 84–92.
- Juwono, O. (2009). Tingkat Kepuasan Pelanggan Dari Kualitas Jasa Layanan. *The Winners*, 10(2), 109–115.
- Kewuta, M. F. T., & Sulistiyawan, E. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Spa Istana Permata Ngesong Surabaya. *Ilmiah Dan Aplikasi Statistika*, 6(1), 2–7.
- Kotler, P. (1997). Marketing management : analysis, planning, implementation and control. In *Journal of Marketing Management*.
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*, Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Gary Amstrong, (2008), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lauw, J., & Kunto, Y. S. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square Dan The Square Surabaya. *Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–7.
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., & Indriani. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Pharmacy*, 2(2), 111–117.
- Nurbuat, E. M., Katili, P. B., & Arina, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen LP3G Menggunakan Structural Equation Modeling. 1(1), 54–58.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Paramitasari, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode

- Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. *Manajemen Magister*, 02(01), 83–94.
- Putuhena, Z., & Bahari, A. F. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Angkutan Online (Grab Car) Di Kota Makassar. *Ilmu Ekonomi*, 2(1), 96–106.
- Rahayu, D. R., & Fathoni, A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel ( Studi Kasus pada Hotel Gumaya di Semarang ). *Jurnal of Management*, 3(1), 1–8.
- Rambat Lupiyoadi.(2006). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Rizqy, R. R. R., Warso, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Journa Of Management*, 2(2).
- Safrizal. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang Tirta Tamiang Di Kecamatan Tenggulun. *Manajemen Dan Keuangan*, 6(2), 808–817.
- Santoso, Singgih. (2010). Buku Latihan SPSS. Edisi Kedua. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Sekaran, U. (2006). Metode Penelitian Bisnis. In *Salemba*.
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Sudjana, 2003. Metode Statistika. Tarsito: Bandung
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tangkere, E. G., & Sondak, L. W. T. (2017). Analisa Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon. *13(1)*, 35–46.
- Tjiptono, F. (2000). Manajemen Jasa. In *Andi, Yogyakarta*. <https://doi.org/10.1136/qhc.11.3.233>
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. In *1*.

- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models Of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Marketing Research*, 25(2), 204–212.
- Utami, S. S. (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi Di Surakarta. *Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 9(1), 33–44.
- Wahab, Z., & Widiyanti, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Airlines (Studi kasus konsumen di Kota Palembang). *Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, 11(1), 59–72.
- Widodo, O. W. (2012). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan promosi terhadap keputusan pembelian (Studi Kasus Pada 123 Design and Photography di Semarang). *Skripsi*.
- Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11–17.
- Yanti, F., Karim, A., & Wadud, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Studio Ribka Foto Cabang Sekip Di Palembang. 8(02), 47–52.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis ( IPA ). 12(12), 301–309.
- Yusendra, M. A. E., & Kurniawansyah. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bengkel PT.Sumber Trada Motor Bandar Lampung. *Manajemen Magister*, 02(02), 142–158.
- Zakaria, A., & Firdaus, M. R. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Banjarmasin. *Wawasan Manajemen*, 5(2), 145–156.