

DAFTAR PUSTAKA

- Banahene, S. (2017). Analysis of SERVQUAL Application to Service Quality Measurement and Its Impact on Loyalty in Ghanaian Private Universities. *Christian Service University College, Journal of Management and Strategy*.
- Christoper, L. J. (2012). *Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi. Alih Bahasa : Agus Widyantoro*. Erlangga.
- Fandy Tjiptono, & G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: ANDI.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Mulyono. (2010). *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media Group. Editor Aziz Safa.
- Parasuraman, A., & Valerie A, M. J. (2016). *Service Marketing - Integrating Customer Focus Across The Firm, 4th Edition*. New York: McGraw Hill.
- Philip Kotler, G. A. (2018). *Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition*. Pearson.
- Prabhakar Gantasala, V. (2010). SERVQUAL, Customer Satisfaction and Behavioural Intentions in Retailing. *New York Institute of Technology. European Journal of Social Sciences & Industry*.
- Purnamawati, E. (2011). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *Jurnal Teknik Industri FTI-UPN "Veteran Jatim*.
- Putri, V. A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart di Kelurahan Srandol Wetan Semarang. *Majalah Ilmiah Inspiratif*.
- Rahmawati, A. F. (2015). *Statistika Teori dan Praktek. Edisi 3*. Yogyakarta: Lab Manajemen UMY.
- Rambat, L. d. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ravichandran, K. B. (2010). Influence of service quality on customer satisfaction application of SERVQUAL model. *International Journal of Business and Management 5*.

- Rottie, R. (2014). Pengukuran Nilai Gap Layanan Tata Usaha Pascasarjana Unpar Dengan Metode Servqual. *Prosiding Seminar Nasional TEKNOIN 2014*.
- Salomon, R. M. (2017). *Marketing : Real People, Real Choices. 9th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Schiffman, &. K. (2010). *Perilaku Konsumen, Edisi 7*. Jakarta: Indeks.
- Shetty, K. e. (2017). A SERVQUAL-based framework for assessing quality of international branch campuses in UAE: A management students perspective. *Manipal University Dubai Campus, Manipal University, Dubai G04, Dubai International Academic City (DIAC)*.
- Sunyoto. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana Untuk Mengenal Konsumen)*. Yogyakarta: CAPS, Cet. 1.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (cetakan keempat)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Triwibowo, S. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat Dan Banten Dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Yuniar, S. S. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Zeithaml, V. M. (2018). *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm. 7th Edition*. New York: McGraw Hill.