

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R.L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia.
- Basu, S., & Irawan. (2006). *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Liberty
- David L.G., & Stanley, B.D. (2002). *Pengantar Manajemen Mutu 2*. Ed. Bahasa Indonesia. Jakarta : PT Prenhalindo.
- Feigenbaum, A.V. (1997). *Total Quality Control*. Singapore. Mc Graw Hill.
- Gaspersz, V., (eds. Indonesia). (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Miltivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2008). *Manajemen Pemasaran dan Marketing*. Bandung : CV. Alfabeta
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 8th ed englewood Cliffs. N.J : Prentice-Hall International<Inc.
- Kotler, P. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran: Buku 1 EdisiMilenium*. Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Lovelock, C., et al. (2010). *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi Strategi) (Jilid I Edisi Keenam)*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mukarom, Z., & Laksana, W.M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Anggota IKPI. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Diseretasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana.
- Novel, H., & Napitulu, H. L. (2013). *Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor Dengan Metode Servperf (Service*

- Performance) Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknik Industri USU*. 3(2).
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus Di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. 01(03), 221–231.
- Nur, M. (1992). *Teori Tes*. Surabaya : IKIP Surabaya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 12-40.
- Poerwardarminta, W.J.S. (2006). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Rahmawati, D. (2015). *Teori Belajar dan Proses Pembelajaran Yang Mendidik*. Yogyakarta : Gavamedia.
- Rangkuty, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. 2(2), 59–70.
- Sunyoto, D., & Susanti, E.F. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Thorik, G., & Utus, H. (2006). *Marketing Muhammad*. Jakarta : Gema Insani Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service Quality & Satisfication*. Edisi Satu. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F, & Chandra, G. (2012). *Kepuasan Pelanggan*. Edisi 4. Yogyakarta : Andi.
- Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Amara Books.

Yazis. (2001). *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*. Edisi Pertama.
Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi.

