

Daftar Pustaka

- Abadh Jibi Ghimire. (2012). "Service Quality and Customer Satisfaction in the restaurant Business, case study-Sagar matha Napalese Restaurant in Vantaa." *Thesis*. Central Ostrobothnia University of Applied Science. Ostrobothnia.
- Amanah, Dita. (2011). "Pengaruh Promosi Dan Brand Image (Citra Produk) Terhadap Loyalitas Pembelian Produk Pepsodent Di Ramayana Plaza Jalan Aksara Medan". *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*. Volume 3 No. 3.
- Andiri, Setio. (2015). "Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kapal Penumpang Trayek Gresik - Bawean Di Pelabuhan Gresik)". *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*. Volume 3, Nomor 2.
- Arikunto, S.(2011). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta
- Aritonang, Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran Dan Penganalisisan Dengan Spss*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Asghar Afshar Jahanshani Ph.D & Mohammad Ali Hajizadeh Gashti, Universiti Teknologi Malaysia. (2011). "Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty". *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol.1. No.7.
- Cahyani Hijriafitri, Marchaban & Sumarni. (2011). "Analisis Persepsi Pelanggan terhadap Penerapan ISO 9001:2000 di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul". *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol.1. No.2.
- Dita Amanah. (2011). "Pengaruh Promosi Dan Brand Image (Citra Produk) Terhadap Loyalitas Pembelian Produk Pepsodent Di Ramayana Plaza Jalan Aksara Medan". *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*. Volume 3 .No. 3.
- Dwi Aryani & Febrina Rosinta. (2010). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan, Bisnis & Birokrasi". *Jurnal Ilmu Administrasi & Organisasi*. Hlm. 114-126. Vol.17 No.2.
- Elmasri, Ramez. (2010). *Fundamentals Of Database Systems* 6th Edition. Pearson Education Inc. Boston
- Frank Kwadwo Dujdu & Theresa Amankwah (2011). "An Analysis and Assessment of Customer Satisfaction with Service Quality in Insurance

- Industry in Ghana". *Thesis*. Master Program, Business Administration Lulea University of Technology, Sweden.
- Fred N. Kerlinger. (2006). *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. BP-universitas Diponogoro. Semarang.
- Gloria K.Q. Agyapong. (2011) "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry-A case of Vodafone Ghana". *International Journal of Business Department of Management Studies*.
- Gulla, Rendy, Sem George Oroh, Ferdy Roring. (2015). "Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn". *Jurnal EMBA*. Vol 3. No.1. Maret 2015. Hal. 1313-1322.
- Hidayat, Rahmad. (2009). "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Bank Mandiri". *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. Vol. 11. No 1 Maret 2009. Hal 59-72.
- Hijriafitri, Cahyani., Marchaban., & Sumarni. (2011). "Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Penerapan Iso 9001:2000 Di Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Bantul". *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*. Vol. 1 No. 2 / Juni 2011.
- Hummayoun Naeem, Foundation University Institute of Engineering and Management, Pakistan and Asma Akram, Fatima Jinnah Women University, Pakistan. (2009). "Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction". *International Business and Economic Journal*. Vol.8. No. 12.
- Iis Rahmawati. (2012). "Analisa Kepuasan Peserta Program Sekolah Guru Indonesia (Sgi) Angkatan III Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)". *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*. Vol. 2, No. 1, Mei 2012.
- Isti Widiastuti, Yusmilarso, Wahyu Pujoyono. (2005). "Evaluasi Kualitas Pelayanan Organisasi Sosial Dengan Penerapan Metode Servqual Di Kota Surakarta". *Journal Dialogue*. JIAKP, Vol.1, No.3, September 2005:417-436.
- Iqbal, Mohammad. (2007). *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda 4 Dan Roda 2*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- K. Rayichandran College of Business Administration in Alkharj, King Saudi University & S. Arun Kumar Department of Management Studies, Saranathan College of Engineering. (2010). "Influence of Service Quality

on Customer Satisfaction Application of Servqual Model". *International Journal of Business and Management*.

Kadek Indri Novita Sari Putri & I Nyoman Nurcaya. (2011). "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar". *Jurnal Manajemen*. Vol2. No.8.

Kaihatu, Thomas Stefanus. (2008). "Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya". *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. Vol. 10, No. 1. Halaman 66-83.

Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Prenada Media. Jakarta

Khaled Nawaser, Marketing Management, University of Pune, India. (2011). "Effect of Customer Service and Product Quality on Customer Loyalty". *International Journal of Humanities and Social Science*.

Kotler, Philip & Kevin, Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Gramedia.Jakarta.

Kotler, Philip,. & Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinp Pemasaran*. Edisi 10. Erlangga. Jakarta

Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Dan 2. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.

Leboeuf, Ph.D. Michael. (2010). *Memenangi Dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup (Rahasia Sukses Bisnis Sepanjang Masa)*. Cetakan Ke 4. PT. Tangga Pustaka. Jakarta.

Margaretha. (2005). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Mandar Maju. Jakarta.

Mitior,. & Susena, Karona Cahya. (2015). "Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Candra Motor Di Kaur Utara Kabupaten Kaur". *Tesis*. Universitas Dehasen Bengkulu.

Mohamed Omar Jama, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta. (2013). "The Influence of Service Quality and Promotion, Toward Customer Satisfaction". *Journal of Management and Business*.

Nasir. (2005). *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta

Nasution, Muhammad Fakhru Rizky., Yasin, Hanifa. (2014). "Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Perumahan Obama Pt. Nailah Adi Kurnia Sei Mencirim Medan". *Jurnal Manajemen & Bisnis*. Vol 14 No. 02 Oktober 2014 Issn 1693-7619.

- Ngadino, Diposumarto., & Susilo, Wilhelmus Harry. (2013). *Riset Pemasaran : Aplikasi Dengan Spss, Lisrel, & Amos Pada Penelitian Pemasaran Jasa*. In Media. Jakarta.
- Olu Ojo. (2010). "The Relationship between service Quality & Customer Satisfaction in the Telecommunication Industry : Evidence from Nigeria". *BRAND Broad Research in Accounting Negotiation and Distribution*. Vol. 1, Issue 1 pp. 88-100.
- Ooi K., Lin B., Tan B., & Chong A. (2011). "Are tam practices supporting customer satisfaction and service quality?". *Journal of Services Marketing*. 25 (6), p.410-419.
- Permata, Irma Sari., & Asriyal. (2013). "Kesenjangan (Gap) Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Studi Kasus Minimarket X Di Jakarta Timur". *Jurnal Liquidity*. Vol 2. No. 2 Juli-Desember 2013. Hal 127-136.
- Pringgo, Yudho. (2015). "Kualitas Pelayanan Perpanjangan Pajak Melalui Layanan Publik Stnk Keliling Di Gresik". *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*. Volume 3, Nomor 2, Mei – Agustus 2015.
- Priyanto. (2009). *Farmakoterapi dan Terminologi Medis*. Leskonfi. Depok Jabar.
- Rahim Mosahab Ph.D, Osman Mohamad, Prof, T. Ramayah, School of Management and Institute of Post Graduated Studies, University Sains, Malaysia. (2011). "Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty : A Test of Mediation". *Journal of Management and Business*.
- Rahmawati, Iis. (2011). "Analisa Kepuasan Peserta Program Sekolah Guru Indonesia (Sgi) Angkatan Iii Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)". *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*. Vol. 2, No. 1, Mei 2012.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus Pln-Jp*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rezha, Fahmi., Rochmah., Siswidiyanto. (2013). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok)". *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*. Vol 1, No.5.Hal. 981-990.
- Rizky, Muhammad Fakhru Nst., & Yasin, Hanifa. (2014). "Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Perumahan Obama PT. Nailah Adi Kurnia Sei Mencirim Medan". *Jurnal Manajemen & Bisnis*. Vol 14 No. 02 Oktober 2014 Issn 1693-7619.

- Saidani, Basrah Dan Samsul Arifin. (2012). "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrmsi)*. Vol. 3. No. 1, 2012 .
- Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. (2005). *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Andi. Semarang.
- Sara Qadeer. (2013). "Service Quality & Customer Satisfaction- a case study in Banking Sector". *Journal of Management and Services*. University of Gavie.
- Setiawan, Hilman. (2015). "Strategi Komunikasi Pt. Telkom Dalam Menangani Gangguan Speedy Sebagai Wujud Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.". *Ejournal Ilmu Komunikasi..* Vol 3 (3) :452-465 Issn 0000-0000, Ejournal.Iikom.Fisip-Unmul.Ac.Id.
- Siddique M. & Sharma T. (2010). "Analyzing Customer Satisfaction with Service quality in life insurance services". *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*. 18 (3), p. 221-238.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineke Cipta. Jakarta.
- Suparman. (2012). *Desain Instruksional Modern*. Erlangga. Jakarta.
- Sutadji, Lucianus. (2012). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan DHL Jakarta". *Jurnal Manajemen*. Vol.14 No. 1.
- Sutomo, Djati. (2005). *Cara Pintar Menembus Pasar 23 Jurus Jitu Marketing*. Republika. Jakarta.
- Syansi, FKIP UNILA. (2008). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan & Konsultasi Belajar Al Qolam Bandar Lampung". *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*. Vol.5 No.1.
- Swastha, Basu. (2009). *Manajemen Penjualan*. BPFE. Yogyakarta.
- Tasunar, Nanang. (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.
- Tjiptono, Fandy Dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Malang.

- Tjiptono, Fandy., Chandra, Yanto., & Diana, Anastasia. (2009). *Marketing Scales*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tri Hastuti Handayani, Universitas Muhammadiyah Surakarta. (2013). "Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Solo". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Veltschy L., Laroche M., Eggert A. & Bindl U. (2007). "Service Quality and Satisfaction : an International Comparison of Professional Service Perceptions". *Journal of Service Marketing*. 21 (6). pg. 410-423.
- Widiastuti, Isti., Yusmilarso., & Pujoyono. (2005). "Evaluasi Kualitas Pelayanan Organisasi Sosial Dengan Penerapan Metode Servqual Di Kota Surakarta (Studi Pada Organisasi Sosial Yang Memberikan Pelayanan Kesejahteraan Sosial)". *"Dialogue" JIAKP*. Vol. 1. No. 3. September 2005 : 417-436.
- Wijaya, Tony. (2009). *Analisis Structural Equation Modelling Untuk Penelitian Menggunakan Amos*. Penerbit Universitas Atmajaya. Yogyakarta.
- Yasir Shafie, Imran Shafiq, Muhammad Snadat Din & Khalid Ur Rehman Cheema. (2012). "Impact of service quality on Customer Satisfaction : A Study of Hotel Industry of Faisalabad, Pakistan". *International Journal of Management & Organizational Studies*. Vol.2 Issue 1.
- Yoan Santosa Putra, Eris Dianawati, Endi Sarwoko. (2013). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang) ". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA