

## DAFTAR PUSTAKA

- Kesumajayansyah. H., & Yuwono. M.A.B 2014. Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Sf Digital Photo Service. SINERGI Vol. 18, No. 1
- Khusaini A. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta
- Merdian.,W.A. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus TIKI JL Mantrigawen Yogyakarta
- Nilasari.,E & Istiatin, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01
- Nur Wiyoga .A 2013. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Ekspor Dengan Metode Service Quality (*Servqual* )Di Pt. Iwaindo Internasional. Universitas Mercu Buana
- Rangkuti,Freddy. 2003. Measuring Customer Satisfaction (cetakan kedua). Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Setyawati. V. 2017 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung. Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung Bandar Lampung
- Silaban, N.R.U. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta. Jurnal Administrasi Bisnis , Vol.11, No.1.
- Tjiptono, F., Gregorius, C., (2005) Service Quality dan Satisfaction, Yogyakarta:Andi Yogyakarta

- Tjiptono Fandy, 1997, Prinsip - Prinsip Total Quality Servqual ( TQS ), Edisi Kelima, Andi, Yogyakarta
- Yuliana, E., & Miftahudin, M.A 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Koperasi Karyawan Sejahtera Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Yulianti,A.L.,& Panjaitan,J.E 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung, DeReMa Jurnal Manajemen, Vol. 11 No. 2.
- Yulianti, Y. 2016. Analisa Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan GAP Analysis (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

