

DAFTAR PUSTAKA

- Arnould, Price, & Zinkhan. (2002). *Consumers*. New York: McGrew-Hill.
- Atik, & Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar. (2013). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Christina. (2011). *Pengaruh Asimetris Informasi, Corporate Governance dan Ukuran Perusahaan Terhadap Praktik Manajemen Laba (Studi Kasus Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI, 2010)*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Gaspersz, & Vincent. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese, & Cote. (2000). Defining Customer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review* Vol 1, 1-8.
- Gilbert. (2004). Measuring Customer Satisfaction in Food Industry. *The Journal of Service Marketing* vol 18, 18-19.
- Gremler, Dwayne, Bitner, Mary, Zeithmal, & Valarie. (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm* (5th ed.). Singapore: MC Graw Hill.
- Gronroos, C. (1992). *Service Management and Marketing*. Massachusetts, Toronto: Lexington Books.
- Hadi, S. (2001). *Metodologi Research Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Magnascript.
- Indrajati. (2001). *Hubungan Komunikasi Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien yang dilakukan Pembedahan*. Depok: F.Psikologi UI.
- Kotler, & Amstrong. (1999). *prinsip-prinsip pemasaran edisi IX*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, & Amstrong. (2001). *Dasar-dasar Pemasaran* (IX ed.). Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (ketigabelas ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, Control*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran 1, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prenhslido.
- Lukman, A. (1996). *Pengantar Kepariwisata Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Salemba Barat.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi(Studi Kasus PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Palilati, A. (2007). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9, 73-81.
- Peter, & Olson. (1996). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 1, 4-5.
- Rambat, & Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Barat.
- Ratminto, a. d. (2005). *manajemen pelayanan disertai dengan pengembangan model konseptual, citizen charter dan standar pelayanan minimal*. yogyakarta: pustaka pelajar.
- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tranportasi Online Goje Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa Admistrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram Vol 13 No 2 Oktober* , 121-127.
- Saleh, & Munawafik. (2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.

- Santoso, S. (2005). *Menggunakan SPSS untuk Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwarman. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono. (1996). *Strategi Bisnis Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa Edisi 1*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, & Anastasia. (2000). *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J&J Learning.
- Tjiptono, & Chandra. (2005). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wilkie. (1994). *Customer Behavior* (3 ed.). New York: Jhom Wiley&Son, inc.
- Winarto. (2008). *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Warung Unernet di Salatiga*. Surabaya: National Conference UKWMS.
- www.apjii.or.id/survei2017/download/IlWhnkXetV693bJfcKgL1YAz5oi8Hm
- Zeithmal, & Bitner. (1996). *Services Marketing* (Vol. 4). Singapore: Mc Graw-Hill Co.Inc.