

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker. 1995. *Strategic Market Management*. New York: John Wiley & Sons, Inc
- Berry, L.B, Zeithaml, V. A, & Parasuraman, A. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol 49 p. 41-50.  
[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod\\_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf)
- Dibyantoro dan Cesimariani. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akutansi (JENIUS)* Vol. 2, No. 2: 114  
<http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2012/01/DIBYANTORODANNANI-JE020220121.pdf>
- Hasan, Alwi. 2001. *KBBI*. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Juliandi, Azuar. 2008. *Uji reliabilitas instrumen penelitian dengan Cronbach Alpha: Manual*.  
<http://doi.org/10.5281/zenodo.1067928> DOI:10.5281/zenodo.1067928  
diakses pada tanggal 12 Desember 2017
- Kotler. 1998. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta:
- Pawestriningtyas, Suharyono, dan Suyadi. 2016. Pengaruh kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pada Nasabah Perum Penggadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 32, No 2: 40-41  
[http://download.portalgaruda.org/article.php?article=405210&val=6468&title=pengaruh%20kualitas%20pelayanan%20jasa%20terhadap%20kepuasan%20nasabah%20%20\(survei%20pada%20nasabah%20perum%20pegadaian%20kantor%20cabang%20syariah%20tlogomas%20malang\)](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=405210&val=6468&title=pengaruh%20kualitas%20pelayanan%20jasa%20terhadap%20kepuasan%20nasabah%20%20(survei%20pada%20nasabah%20perum%20pegadaian%20kantor%20cabang%20syariah%20tlogomas%20malang))
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta : Graha Ilmu

- Slovin 1960 dalam pengambilan sampel, populasi, sampling, buku metodologi penelitian.
- Sarifudin, Azwar. 1997. *Realibilitas & Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Singarimbun. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Supranto. 2001. *Statistik teori dan aplikasi*. Edisi 6. Jakarta : Erlangga
- Tjibtono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Triwibowo, Rukmi dan Harsono. 2014. Usulan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*. *Jurnal online Institut Teknologi Nasional* Vol. 02, No. 02: 13-16.  
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=88577&val=4288>
- Yola dan Budianto. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas z Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. Vol. 12, No.12: 301-309.  
[https://www.academia.edu/32921663/analisis\\_kepuasan\\_konsumen\\_terhadap\\_kualitas\\_pelayanan\\_dan\\_harga\\_produk\\_pada\\_supermarket\\_dengan\\_menggunakan\\_metode\\_importance\\_performance\\_analysis\\_ipa](https://www.academia.edu/32921663/analisis_kepuasan_konsumen_terhadap_kualitas_pelayanan_dan_harga_produk_pada_supermarket_dengan_menggunakan_metode_importance_performance_analysis_ipa)