

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., N. Z. Arifin, dan Sunarti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis* 2(1) : 1-8.
- Aprilya, V. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co cabang Padang. *Jurnal Manajemen Universitas Negeri Padang* 2(1) : 1-9.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Indrawati, A. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang). *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 25-35 : 1(16).
- Idris, M. dkk. 2009. Konsep Promosi Kesehatan Program Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin Makasar. Dari: <http://franchichandra.wordpress.com/2010/04/28/peran-faktor-perilaku-dalam-penerapan-inisiasi-menyusun-dini-dikota-parepare> [3 April 2011].
- Jasfar, F. 2012. *Teori dan Terapan 9 kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Khasmir. 2009. *Analisis Laporan Keuangan*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Kotler, P dan Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Erlangga Jakarta.
- Kotler, P dan Armstrong, G. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, R dan Ikhsan. 2015. *Pratikum Metode Riset Bisnis*, Salemba Empat Jakarta.
- Lupiyoadi, R, 2013 : *pemasaran jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. 2010. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta,
- Masloman, M., B. Lumanuw, dan I. Trang. 2014. Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan konsumen pada kentucky fried Chicken Multimart Ranotana Manado. *Jurnal EMBA* 2(4) : 589-601.
- Malhotra, N.K., 2009, *Riset Pemasaran*, Edisi keempat, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta.

- Nalendra, E., F. 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan PT. Astra International, Tbk - Daihatsu, Malang terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Mahasiswa FEB* 1(2) : 1-14.
- Ozturkcan, S. And A. T. Cetin. 2009. Effects of Service Quality on Consumer Satisfaction and Customer Loyalty : Example of Marmara University Hospital. *SSRN Electronic Journal*. 1-11.
- Peristiwa, D. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cyclo Cafe di sidoarjo. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 4(9) : 1-16.
- Putri. K. I. N. S., dan Nurcaya. I. N. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unniversitas Udayana*. 2(8) : 918 – 937.
- Ramadhani, A. 2014. *Hubungan motif bermain game online dengan perilaku agresivitas remaja awal (studi kasus diwarnet zerowings candela dan mutal)*. Samarinda. [http://ejournal.ilkom.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2013/03/eJournal_Ardi%20Ramadhani%20\(03-07-13-11-38-51\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2013/03/eJournal_Ardi%20Ramadhani%20(03-07-13-11-38-51).pdf). (di unduh pada tgl 15 Juni 2016)
- Ratnasari, R.T., dan M.H. Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Ririn Tri Ratnasari, Mastuti H. Aksa .2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sakhei, A. F., A. J. Afshari., and E. Esmaili. 2013. The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Internet Banking. *Journal of Mathematics and Computer Science*. 33-40.
- Sugiyono. 2014. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto. D. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. PT Refika Aditama Anggota Ikapi. Bandung.
- Swastha, B. 2009. *Manajemen pemasaran*. BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Malang.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta.
- Trihendradi, Cornelius. 2013. *Step By Step IBM SPSS 21: Analisis Data Statistik*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Utama, A. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kuaalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *OPSI*. 1(2) : 96 – 100.

Zulvia, D. 2014. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Auto 2000 Padang). *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*. 243-256 : 1(2)

