

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2002 ; *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktek* , Edisi Revisi V, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Aryani, Dwi dan Febrina R. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Volume 17. Nomor 2
- Dibyantoro ; Alhushori dan Rini G. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara (Studi Kasus PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang)". *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)* Vol. 2 No. 3
- Indriantoro, N dan Bambang, S., 2002 ; *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akutansi dan Manajemen*, Yogyakarta, Penerbit BPFE.
- Istianto, J.H dan Maria J.T, 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto". *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)* Vol. 1 No. 3
- Normasari, Selvy ; Srikandi K dan Andriani K. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 6 No. 2
- Prasastono, Ndaru dan Sri Yulianto F.P. 2012. "Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kethucky Fried Chicken Semarang Candi". *Dinamika Kepariwisata* Vol. XI No. 2
- Prasetio, Ari. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Management Analysis Journal* 1 (2)
- Saidani, Basrah dan Samsul A. 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.

Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta. Bandung

Utama, Agung. 2003. "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten". *OPSI* Vol. 1, No. 2.