

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Liadona Septya., 2003, Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Melalui Evaluasi Kualitas Pelayanan Di Kantor Pegadaian Cabang Gading,*Skripsi* Tidak Diterbitkan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, 2006,*Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Lubis. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel LubukS ikaping.*Jurnal Apresiasi Ekonomi* Vol. 1 No. 2.
- Peter, J Paul dan Jerry C. Olson. 2014. *Consumer Behavior dan Marketing (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran)*. Edisi Bahasa Indonesia Terjemah oleh Damas Sihombing, Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Ravichandran, dkk. 2010. Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model. *Interational Journal of Business and Management*. Vol. 5 No. 4, April 2010.
- Sabihaini., (2002), Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan : Suatu Penelitian Empiris, *Usahawan*, No. 02, Februari.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Suwardi. 2012. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*. Vol. 11 o. 1, April 2012.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Cetakan Ketiga. Bayumedia Publishing. Jawa Timur.
- Wendha, Rahyuda dan Suasana, 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar.*Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 7, No. 1, Februari 2013.
- Woro Mardikawati. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Tehradap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap).*Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomo 1, Maret 2013.

- Taman, Abdullah. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 2, No. 1, 2013.
- Sigit P, dan Reza Dimaz. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Ifi Futsal Bandung). *Jurnal Ekonom dan Bisnis*. Vol. 1, No. 1, September 2014.
- Ravichandra, dkk. 2010. *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction*. *Journal of Business and Management*. Vol. 5, No. 4, April 2010.
- Kotler, Phillip dan Keller Kevin Lance. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid. 2. Edisi Bahasa Indonesia Alih Bahasa oleh Benyamin Molan, PT. Indeks. Jakarta.
- Jayakusuma, Herdi. (2007), Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Keputusan Membeli The Celub Sariwangi Di Masyarakat Kota Bekasi, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Lupiyoadi, (2006). Dimensi Kualitas Layanan Pembentukan Kepuasan Konsumen P.T Garuda Indonesia Airlines, *Skripsi*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Glowa, (2001). *Understanding how consumers make complex choices*. *Journal Understanding Consumer Behaviour*. No. 2, November, 2001.
- Rofiza, Afif. (2007). Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sandal Dan Sepatu Mr. Spek Di Pasar Besar Malang, *Skripsi*, Universitas Negeri Malang.
- Handayani, SB. 2013. Memahami Perilaku Konsumen Dalam Manajemen Pemasaran, *Jurnal Dharma Ekonomi*, No. 37. April 2013.
- Glowa, Tim. 2001. *Understanding How Consumers Make Complex Choices*, *Journal Understanding Consumer Behaviour*. November 2001.