

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Augusty Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Aviliani, R dan Wilfridus L, 1997, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Freddy Rangkuti, 2002, *Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga)*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra, 2006, *Strategi Pemasaran (Edisi II)*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008, *Prinsip-prinsip pemasaran (Edisi XII)*, Jakarta: Erlangga.
- Kadek, Indri dan Nurcaya, 2013, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Center Denpasar, Vol.2(3), *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, pp. 918-937.
- Lopiyoadi, Rambat, 2001, *Service Quality dalam Pemasaran (Edisi II Jilid Empat)*, Jakarta: PT Gramedia.
- Lopiyoadi, Rambat, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratek*, Jakarta: PT. Salemba Empat
- Swasta, Basu, 2002, *Manajemen Penjualan*, Yogyakarta: Liberty.
- Sugiyono. 2006, *Statistika Untuk Penelitian (Cetakan Kesembilan)*, Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2003, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Jogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utomo.
- Syamsi, 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al. Qolam Bandar Lampung, Vol.5(1), *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, pp. 18-36.
- Umar, Husein, 2005, *Riset SDM Dalam Organisasi (Edisi Revisi)*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yesenia dan Siregar, 2014, Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan, Vol.5(3), *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, pp. 184-199.
- Zurni Zahra S., 2005, Penagruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU, Vol.1(1), *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, pp. 28-35.