

## DAFTAR PUSTAKA

- Aljasser, Ibrahim A. dan Sasidhar, B. (2016). Bank Customers' Perception Of Service Quality And Customer Satisfaction In Saudi Arabia. *European Journal of Business and Social Sciences*, Vol. 4, No. 11, pp. 130-141.
- Alma, Buchari. (2005). *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bhatta, Keshav R. & Durgapal, Bhanu P. (2016). Service Quality Perceptions And Customer Satisfaction In Nepalese Banking Sector. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, Vol 7, No. 1, pp. 17-23.
- El Saghier, Niveen & Nathan, Demyana. (2013). Service Quality Dimensions and Customers' Satisfactions of Banks in Egypt. *Proceedings of 20th International Business Research Conference*, 4 - 5 April 2013, Dubai, UAE, ISBN: 978-1-922069-22-1.
- Irawan, Handi. (2012). ICSI: Barometer Kepuasan Pelanggan Indonesia?. *Articles*. Diakses dari [http://www.icsa-  
indo.com/articles/icsi\\_barometer\\_kepuasan\\_pelanggan\\_indonesia.html](http://www.icsa-indo.com/articles/icsi_barometer_kepuasan_pelanggan_indonesia.html), pada tanggal 13 Januari 2016.
- Kotler, Philip & K.L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lau, Mei M., Cheung, R., Lam, A. Y. C. & Chu, Y.T. (2013). Measuring Service Quality in the Banking Industry: A Hong Kong Based Study. *Contemporary Management Research*, Vol. 9, No. 3, pp. 263-282.
- LeBeouf, Michael. (2010). *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup (Rahasia Sukses Bisnis Sepanjang Masa)*. Jakarta: Tangga Pustaka.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martin, Michael J. (2016). Customers' Determination Of Service Quality And Satisfaction In A Return/Repair Process: A Quantitative Study. *International Academy of Marketing Studies Journal*, Vol. 20, No. 1, pp. 36-52.
- Masarrat, G. & Jha, S. (2014). Assessing Customer Perception of Service Quality: Comparative Study of Airlines in UAE. *World Review of Business Research*, Vol. 4. No. 2. July 2014 Issue. Pp. 291 – 303.

- Omar, M.S., Ariffin, H.F., & Ahmad, R. (2016). Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 224 (2016), pp. 384-392.
- Phartiban. (2014). A Study on Service Quality Perceptions and Customer Satisfaction in Private Sector Life Insurance Companies: A Study with Special Reference to Chennai City. *International Journal on Recent and Innovation Trends in Computing and Communication*, Vol. 2, No. 2, pp. 3130-3133.
- Prasetya, A. (2015, Juni 24). Dunkin Donut di Mata Saya. *Rubrik*. Diakses dari Kompasiana: [http://www.kompasiana.com/lief.phang/dunkin-donut-di-mata-saya\\_552c0d986ea834eb398b4585](http://www.kompasiana.com/lief.phang/dunkin-donut-di-mata-saya_552c0d986ea834eb398b4585).
- Ragavan & Mageh. (2013). A Study on Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in New Private Sector Banks. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Vol. 7, No. 2, pp. 26-33.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sadiq, M., Rehman, S.U., Anjum, K.M.J. (2013). Customers' Perception of Service Quality in Banking and The Level Of Customers' Satisfaction: A Study of Maybank Berhad. *Actual Problems of Economics*, Vol. 11, No. 149, pp. 494-504.
- Sari, Farah M. & Kustijana, Dwi H.B. (2012). Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Pelayanan dan Trust Pada Kepuasan Konsumen Di Perusahaan Taksi PT. Kosti Solo. *Fokus Manajerial*, Vol. 11, No. 2, hlm. 183-194.
- Segoro, Waseso. (2011). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Faktor Penambat Dan Kualitas Hubungan Relasional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Penelitian Pada Penyedia Jasa Telepon Selular Di Jawa Barat. *IncomTech, Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, Vol.2, No.2, hlm. 181-197.
- Setiaji, Bambang. (2006). *Panduan Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Sihombing, Chandra. (2009). "Analisis Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Persampahan di Kota Pemantangsiantar. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume VI, No. 1 Maret 2009, hal. 39-59.

- Simon, Tito. (2008, Agustus 30). Kecewa Layanan 14045 Mc Donalds. *Restoran*. Diakses dari <http://www.konsumen.org/kecewa-layanan-14045-mc-donalds/>.
- Sitinjak, T.; D. Durianto; Sugiarto; dan H.I., Yunarto. (2004). *Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarso, Andriasan. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisis Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 1, No. 2, hlm. 1-10.
- Sugiarto, Dimas D. dan Yuniati, T. (2015). Analisis Harapan dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi Wisma Tropodo. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 4, No. 6, hlm. 1-19.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, A. dan Nilowardono, S. (2009). Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan Atas Service Quality di PT. PLN (Persero) APJ Surabaya Utara. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 09, No. 2, hlm. 104-118.
- Sumarwan, Ujang (editor). (2012). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Seri 2. Bogor: IPB Press.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Tribunnews. (2016, Juli 18). Pelayan Restoran Tewas Ditembak Pelanggan Akibat Telat Antar Pesanan. Retrieved from Tribunnews.com: <http://www.tribunnews.com/internasional/2016/07/18/pelayan-restoran-tewas-ditembak-pelanggan-akibat-telat-antar-pesanan?page=2>
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Yola, M. & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, Vol. 12 No.12, hlm. 301-309.

Yuriansyah, Auli L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, Vol. 2, No. 1, hlm. 1-7.