

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam Jordan. 2015. “Analisis Kualitas Pelayanan dan Strategi Pengembangan Wisata, Edukasi Sentulfresh Indonesia Bogor Jawa Barat”. Universitas Lampung.
- Annisa Nuradina. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT Neikoi Nuansa Wisata Bekasi”. Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Ke-3, Jakarta: Rineka cipta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Chaffey, J.J Dan Taylor, S.A. 1992. *Measuring Sevice Quality: “A Reexamination and Extention”*. *Journal of Marketing*, Vol. 56 July :55-68.
- Erlina Purnawati. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan AHP didinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Surabaya: UPN Veteran Jawa Timur.
- Kotler, Philip dan Armstrong.2003, Dasar- Dasar Peamasaran, Jilid 1. Edisi kesembilan. PT INDEKS kelompok GRAMEDIA. Jakarta.
- Kotler, dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, jilid 1 edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Laili Ratnasari. 2011. Analisi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lawang Sewu. Universitas Dian Nuswantoro.
- Metayunika, Vidya. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) Terhadap Kepuasan

- Konsumen( Study pada Dealer Mitsubishi PT. Bumen Redja Abadi Semarang).  
Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Oliver, Riscard L. 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*.  
McGraw-Hill Education, Singapore.
- Parasuraman, A, Leonard L, Berry, and Valerie Zeithaml. 1994. *Alternative Scale For Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Phychometric and Diagnostic Criteria*. *Journal of Retailing*, Vol. 70.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonand L Berry (1990) “*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*” The Free Pas
- Rahmawati, Herlina. 2010. Analisis Kualitas Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Important Performance Analysis (IPA) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar. Surakarta: Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret.
- Ristha, Kamelia Fadhlina. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Fuzzy Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Yogyakarta (BPAD D.I.Y). Yogyakarta: Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Sunan Kalijaga.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, Valerie., Bitner MJ. 1996. *Delivering and Performing Service*. Part Five. *Service Marketing*, Internasional ed., The McGraw-Hill Companies, Inc.