

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilya, Viona. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang. *Jurnal Manajemen*. (Online). Vol 2. No.1. (<http://www.ejournal.fip.unp.ac.id>). diakses 20 Januari 2016.
- Arikunto. 2012. *Manajemen Penelitian*. Renika Cipta: Jakarta
- Aryadi, Dody Febri. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Giant Supermarket Dinoyo Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. (Online). (<http://www.jimfem.ub.ac.id>). diakses 3 maret 2016.
- Ellitan, Lena., dan Lina Anatan. 2013. *Strategi Bersaing Dalam Service Driven Economy*. CV Andi Offset: Yogyakarta
- Fatima, johra kayeser., and mohammed abdur razzaque. 2014. service quality and satisfaction in the banking sector. *International Journal Of Quality and Reliability Management*. (Online). Vol 31. No. 4. (<http://www.emeraldinsight.com>). diakses 13 Maret 2016
- Ferdinand, Augusty. 2012. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ilyas, Wirawan B., dan Rudy Suhartono. 2013. *Perpajakan Pembahasan Lengkap Berdasarkan Perundang-Undangan dan Aturan Pelaksana Terbaru*. Mitra Wacana Media: Bekasi
- Indrawan, Rully., dan Poppy Yuniawati. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. PT Refika Aditama: Bandung
- Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. (Online). Vol. 16. No.1. (<http://www.fe.um.ac.id>). diakses 3 Maret 2016
- Indriantoro, Nur., dan Bambang Supomo. 2012. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. BPFE: Yogyakarta
- Izogo, Ernest Emeka., and Ike Elechi Ogba. 2015. Service Quality, Costumer Satisfaction, and Loyalty In Automobile Repair Services Sector. *International Journal Of Quality and Reliability Management*. (Online). Vol 32. No. 3. (<http://www.emeraldinsight.com>). diakses 13 Maret 2016
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Prenhallindo: Jakarta

- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1*. PT Indeks: Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*. Erlangga: Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Erlangga: Jakarta
- Kurniawan, Yayang. 2015. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang*. Program Studi Manajemen. Skripsi tidak diterbitkan. STIE Widya Gama Lumajang: Lumajang
- Nugroho, Yohanes Anton. 2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. PT Skripta Media Creative: Klaten
- Ratnasari, Ririn Tri., dan Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia: Bogor
- Rusydi, M Khiru., dan Fathoni. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. (Online). Vol 9. No. 3. (<http://www.jurnaljam.ub.ac.id>). akses 20 Januari 2016
- Santoso, Singgih, 2012, *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta
- Setyawan, Adhi. 2014. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wanita Sakinah di Kabuoaten Lumajang*. Program Studi Manajemen. Skripsi tidak diterbitkan. STIE Widya Gama Lumajang: Lumajang
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta: Bandung
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung
- Sunarto. 2013. *Manajemen Pemasaran*. UST Press: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality dan Satisfaction*. CV Andi Offset: Yogyakarta

Umar, Husein. 2013. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Widarjono, Agus. 2015. *Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta

Yuen, Kum Fai., and Vinh V Thai. 2015. Service quality and costumer satisfaction in liner shipping. *International Journal Of Quality and service sciences*. (Online). Vol 7. No. 2/3. (<http://www.emeraldinsight.com>) diakses 13 Maret 2016

Zulvia. Dewi. 2014. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Auto 2000 Padang). *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntasi*. (Online) Vol. I, No. 2 (<http://www.akbpstie.ac.id>). Diakses 6 Februari 2016.

