

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, H.M. November. 2011. *Administrasi Pendidikan* Cetakan Ketujuh. PT Asdi Mahasatya, Jakarta.
- Dhini, dan Puspita. 2011. *Penentuan Prioritas Perbaikan Pelayanan Penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan IPA*, Prosiding Seminar Nasional Teknik Industri dan Kongres BKSTI VI.
- Effendy, Saladdin Wirawan. 27 Maret 2012. *Jurnal Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Perizinandan Penanaman Modal Kabupaten Ogan Komering Ilir*.
- Erida. 1 Juni 2009. *Jurnal Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Insentif Terhadap Perilaku WOM (Word of Mouth) Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Antar Kota Antar Propinsi Kelas Eksekutif di Bandung*.
- Frida, M., Singgih, M.L., dan Hanoum, S. 2011. *Peningkatan Kualitas Layanan Harian Sore Surabaya Post dengan Pendekatan Service Quality (SERVQUAL dan Quality Function Deployment (QFD)*, Prosiding Seminar Nasional Teknik Industri dan Kongres BKSTI VI.
- Guntur, Muhammad, Bambang Setiaji. 2009. *Jurnal Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kota Surakarta*.
- Hartono. 2005. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo*.
- Kanaidi. Maret 2008. *Jurnal Pengukuran Kinerja Kualitas Pelayanan dengan Metode QFD terhadap jasa EMS di Wilayah PT POS Bandung Raya*.
- Mauidzoh, Uyunul. 2011. *Perancangan Perbaikan Kualitas Layanan Bus Trans Jogja menggunakan Integrasi Service Quality dan Quality Function Deployment*, Prosiding Seminar Nasional Teknik Industri dan Kongres BKSTI VI.

- Munawaroh. 2012. *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Cetakan Pertama. PT.Intimedia.
- Noor, Juliansyah. 2013. *Metodelogi Penelitian; Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Cetakan Ketiga. PT Kharisma Putra Utama.
- Oktaviani, R.W., dan Suryana, R.N. 2006. *Analisis Kepuasan Pengunjung Pengembangan Fasilitas Wisata Argo, Jurnal Agro Ekonomi*, Volume 24 No.1
- Riztya, Vindie., dan Ginting, Rosnani. 2011. *Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Nasabah pada Unit Customer Service dengan Menggunakan Metode SERQUAL*, Prosiding Seminar Nasional Teknik Industri dan Kongres BKSTI VI.
- Santoso, Singgih & Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Cetakan Pertama. PT Gramedia, Jakarta.
- Setiawan, Yenny Rachmawati. 2006. *Jurnal Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dan Strategi untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Pada Bank Permata Cabang Yogyakarta*.
- Setiyawati, Antari. 2009. *Jurnal Studi Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan Toko Bangunan Bangun Rezeki Semarang*.
- Siregar, Syofian, Januari.2013.*Statistika Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Pertama. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sitorus, H.M., Wibisono, Y.Y., dan Kristianti,I.K. 2011. *Pemetaan Kualitas Layanan Berdasarkan Modified Importance Performance Analysis sebagai Dasar Perbaikan di Kedai Kopi X*, Prosiding Seminar Nasional Teknik Industri dan Kongres BKSTI VI.
- Sukandi, Pipin. 25 November 2010. *Jurnal Hubungan Antara Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menghadapi Daya Saing Pendidikan*.

- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Susanto, Tri., Achmad H. 27 Maret 2012. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Barista Terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks (Rest Area Km.19)*.
- Tjahjani, I.K. 2011. *Integrasi Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Service Sepeda Motor dan Kepuasan Pelanggan*, Prosiding Seminar Nasional Teknik Industri dan Kongres BKSTI VI.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Cetakan Pertama. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Cetakan Pertama. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Walpole, E. Roland. Desember 1993. *Pengantar Statistika*. Cetakan kelima. PT Gramedia, Jakarta