

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriyenti. (2013). Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administratif Volume 1 Nomor 1 Oktober 2013. Bahasa Manajemen Pendidikan. Jurnal Administrasi Pendidikan. Jurusan/Program Studi Administrasi Pendidikan FIP UNP.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Volume 17, Nomor 2 Mei—Agus 2010. PT *Human Resource Development Institute* dan Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP, Universitas Indonesia.
- Asih, Daru. (2012). Analisis Faktor Kualitas Layanan Administrasi Akademik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta . Program Studi D-III Manajemen Perusahaan FEB-Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Barata, Atep Adya. (2004). Dasar-dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, Jakarta: Elex Komputindo.
- Cahyadi, Indra. (2013). PENGARUH *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN JURUSAN MANAJEMEN EKONOMI DI UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA BANDUNG.
- Cooper, Donald R. & Schindler, P.S. (2003). *Business Research Methods*. International Edition, 8<sup>th</sup> Edition, McGraw Hill/Irwin, New York.
- Hidayat, Rachmad. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri VOL.11, NO. 1, MARET 2009. Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunojoyo Madura.
- [Http://fe.maranatha.edu](http://fe.maranatha.edu), diakses pada tanggal, 15 Januari 2015
- Jogiyanto. Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah Dan Pengalaman-pengalaman Edisi (2004)
- Kaihatu, Thomas Stefanus. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya VOL.10, NO. 1, MARET 2008. Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Kotler, Philip, Kelvin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta : Penerbit Erlangga edisi 13 jilid 2.

- Kusumah Zia, Ridwan. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Waroeng Taman Singosari Di Semarang. Skripsi Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulindah, Khadijah ; Balqis ; dan Nurhayani. (2013). Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah Makassar. Bagian AKK, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNHAS, Makassar.
- Meliana, Shelly. (2009). *Attitude Toward The Advertising, Attitude Toward The Brand, And Intention To Buy (Case Study in Indirect Comparative Advertising and Noncomparative Advertising Clases of Laboratory Statistic II Class MG-I, MG-J, MG-K and MG-L The Economic Faculty of Maranatha Christian University Major of Management)*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
- Musanto, Trisno (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media *Advertising* Surabaya Vol. 6, No. 2, September 2004. Staf Pengajar Tetap Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.
- Naomi, Prima. (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (Menggunakan Metoda Performance Importance Analysis Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang).
- Nugroho, B, Agung., (2005). "*Strategi Jitu memilih Metode statistic Penelitian dengan SPSS*", Yogyakarta: Andi
- Palilati, Alida. (2007). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan VOL. 9, NO. 1, MARET 2007. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Haluoleo.
- Prasetyo, Widiyanto Bangun. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi).
- Putri, Kadek Indri Novita Sari dan Nurcaya, I Nyoman. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre, Denpasar. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Bali.
- Rachmawati, Rina. (2011). Peranan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran) Vol. 2, No.

- 2, Mei 2011. Jurusan Teknologi Jasa dan Produksi, FT, Universitas Negeri Semarang.
- Santoso, Singgih, Tjiptono, Fandy. (2001). *“Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS”*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sekaran, Uma (2003). *Research Methods for Business*, 3<sup>rd</sup> Edition, John Wiley & Sons Inc, New York.
- Setiawati, Lenny dan Sugiharto, Toto. (2008). Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan *Automated Teller Machine (ATM)* Bank Mandiri No. 3 Vol. 13, Desember 2008. Bank Mandiri, Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.
- Stanton Wiliam J., 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. (terjemahan). Jilid I. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Subanidja, Steph. (2005) . Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan (studi kasus lulusan mahasiswa perguruan tinggi “X” di Jakarta. Program Pascasarjana Perbanas.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandi, pipin. (2010). Hubungan antara fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa dalam menghadapi daya saing jasa pendidikan (studi kasus: Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama). Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Edisi (2011).
- Sutopo dan Suryanto, Adi, 2004. Edisi Revisi I, Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta.
- Sutrayoga, Ambika Shastri H. P. dan Pramudana, Km. Agus Satria. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha Denpasar. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia.
- Tjiptono, Fandy, Strategi & Manajemen Merek, Penerbit Andi. (2005)
- Wardhani, Estie Kusuma. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi kasus pada jasa penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta) Volume 3, Nomor 1, Januari, Tahun 2006. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Widjoyo, Iksan Ongko; Rumambi, Leonid Julivan, dan Kunto, Yohanes Sondang. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan *Drive Thru* McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya Vol. 1, No. 1, (2013). Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007. Jurusan Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Denpasar.