

## DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Yunus. 2016. Pengaruh *Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance)* Terhadap *Customer Satisfaction*: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*. Volume 13, Nomor 2.
- Bagus J, 2012. Pengertian dan Tujuan Perguruan Tinggi, Kompasiana, 30 Oktober 2012 diakses dari [http://www.kompasiana.com/usahabisnis/pengertian-dan-tujuan-perguruan-tinggi\\_5518d569a33311a107b664ea](http://www.kompasiana.com/usahabisnis/pengertian-dan-tujuan-perguruan-tinggi_5518d569a33311a107b664ea) pada tanggal 24 September 2016
- Cooper, Donald R., & Schindler, Pamela S. (2011). *Business research methods*. Edisi 11. New York: Mc GrawHill/Irwin.
- Daulika, Dea dan Millanyani, Heppy. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Aston Primera Pasteur Bandung. *Jurnal Universitas Telkom*.
- Firmanda, Barry Ibnu. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Starbucks Coffee Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Starbucks Coffee di Bandung). *Jurnal Universitas Telkom*.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Multivariate dengan program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono. 2010. *SPSS 16.0 Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Edisi 2. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- HR. 2016. Kualitas Pelayanan Meningkat BCA Raih *Service Quality Award 2016*, *Pikiran rakyat*, 24 September 2016 diakses dari <http://www.pikiran-rakyat.com/beritabca/kualitas-pelayanan-meningkat-bca-raih-service-quality-award-2016> pada tanggal 24 September 2016
- Istianto.,J.,H. Dan M.J. Tyra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)*. Vol. 1 No. 3. September 2011.
- Kotler. P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta.

- Kotler, Philip, 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi Kesebelas, PT. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lubis, M Saleh, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping. E-jurnal Apresiasi Ekonomi. Volume 1, Nomor 2.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.
- Yoan Santosa Putra, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir. Journal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMx). ISSN 2337-56xx. Volume xx, Nomor xx
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. Bandung. Alfabeta
- Sunjoyo, dkk. 2013. Aplikasi SPSS untuk Smart Riset. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). Manajemen Jasa Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi.
- Tri Wahyuni, Anjar dan Satrio, Budhi.2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Volume 5,Nomor 2.
- Zeithalm, Valarie A., A. Parasuraman and Berry, Leonard L., 1990, *Delivering Quality Service:Balancing Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.