

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, Oka, W. (2012). Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang.
- Arikunto, S. (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2004). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Press.
- Alma, B. (2007). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Basu, S. (2002). Azas-Azas Marketing, Cetakan Kelima. Yogyakarta: Liberty Offset Yogyakarta.
- Basu, S., dan Irawan. (2008). Manajemen Pemasaran Moderen. Yogyakarta: Liberty.
- Cooper, D. R., dan Schindler, P. S. (2011). Business Research Methods. Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Dani (2012) Analisis Efektivitas Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Sumatera Barat, Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Volume 14 No.2 / September 2014.
- Freddy (2015) Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sulawesi Tenggara., Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan Volume 1, Nomor 1, 2016 e-ISSN : 2502-5171.
- Ghozali, I, H. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair et al.. (1998). Multivariate Data Analysis, Fifth Edition, Prentice Hall. New Jersey: Upper Saddle River.
- Hartono, J. (2013). Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman, Edisi Keenam. Yogyakarta: BPF.
- Hasan, H. (2008). Marketing. Media Utama. Yogyakarta.
- Kotler, P. (1993). Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, (Diterjemahkan oleh Adi Zakaria Afif). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid 2, Jakarta: Pearson Education Asia dan PT. Prehallindo.
- Kotler, P. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2003). Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 1. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., dan Amstrong, G. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2006), Marketing Management, Pearson Education Inc.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2008). Manajemen Pemasaran, Edisi 13, jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., and Keller, K. L. (2009) Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2003). Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock., dan Lauren. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua. Jakarta: PT. INDEKS.
- Lupiyoadi, dan Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., dan A. Hamdani. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A, dkk., (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).
- Parasuraman, A, dkk., (1988). Zeithmal and Bitner (1996), Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol 4, No I, Hal 55-56.
- Parasuraman. (2001). The Behavioral Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60.
- Rochyan., Warso, M, M., dan Fathoni, A. (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang), Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016.
- Ramdhani. (2008). Sikap dan Beberapa Definisi untuk Memahaminya. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Santoso, S. (2014). Statistik Multivariat, Edisi Revisi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Simamora, B. (2003). *Memenangkan PASAR dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia.
- Stanton. (2006). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sugiono. (2004). *Meotode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiono. (2013). *Metode Peneliti Pendidikan (Kuntitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2005), *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Bogor: Ghalia.
- Sulinto. (2009). *Metode Riset Bisnis, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Sunjoyo dkk, (2013). *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset: Program Ibm SPSS 21*. Bandung: Alfabeta.
- Sriwidodo, Untung., dan Agus, Budhi, H. (2012). *Pengaruh Komunikasi Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sukoharjo*. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia* Vol. 4 No. 1 48 Juni 2010: 47 – 57
- Tiurma, Rosida. (2013). *Bahasa Indonesia Perguruan Tinggi*. Bandung.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran, Edisi II*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi III*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. (2003). *Total Quality Management, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., dan Anastasia. (2000). *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J&J Learning.
- Taylor, A, dkk,. (1994). *An Assessment of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in The Formation of Consumers' Purchase Intentions*”, *Journal of Retailing*, Vol.70, Number 2, pp. 163- 178.
- Tyra, J, M, I, H, J. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*, *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)*: Palembang.
- Wibisono, D. (2000). *Riset Bisnis, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Yuliarmi, N, N., dan Riyasa, P. (2007). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota*

Denpasar, BULETIN STUDI EKONOMI Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.

Zeithaml., dan Bitner. (2000). Service marketing: integrating customer focus Across The firm, New York: Mc. Graw Hill.

Zeithaml., dan Bitner. (2008). Service Marketing. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.

Zeithaml., Valarie, A., Parasuraman, A., and Berry, L, L. (1990). Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations). The Free Press A Division of MacMillan, Inc. New York-Oxford-Sidneya.

