

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- A Muwafik Saleh . 2010 . “ Manajemen Pelayanan “. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Aulia, Septiani, 2011, Hasrat Dalam Masyarakat Konsumeris Ditinjau Dari Perspektif Gilles Deleuze: Studi Kasus Atas Film Confessions of a Shopaholic. Skripsi Mahasiswa Fakultas Filsafat UGM: Yogyakarta.
- Dotchin, John A. & Oakland, John S. 1994. “Total Quality Management in Services.” International Journal of Quality & Reliability Management. Vol.11 Iss 4 pp. 6–28.
- Asubonteng, Patrick, Karl J. Mc Cleary, dan John E. Swan, 1996. Servqual Revisited: A Critical Review Of Service Quality. The Journal Of Services Marketing 10 (6), 62-81.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Jakarta Barat: Binarupa Aksara.
- Happy, Wendi Ardiawan. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo). Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret.
- Husein Umar, 2004, Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Cet ke 6, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Indra Kurniawan, Djamhur Hamid dan Ika Ruhana, 2013. Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Studi Pada Pekerja Bagian Produksi PT Indohamafish Jembrana Bali. Tugas Akhir. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Juran, Joseph M. (1998). Juran’s quality handbook 5th edition. New York: McGrawHill.
- Kotler Philip. 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lewis, B. R., dan Mitchell, V. W., (1990). "Defining and Measuring The Quality of Customer Service," Marketing Intelligence & Planning. Vol. 8.
- Martono, Nanang. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.

- Mushtaq, Irfan and S.N. Khan. (Juni 2012). Factor Affecting Students' Academic Performance. *Global Journal of Management and Business Research*. Vol 12 (9) Version 1. ISSN 2249 – 4588 [https://globaljournals.org/GJMBR\\_Volume12/3-Factors-Affecting-Students-Academic.pdf](https://globaljournals.org/GJMBR_Volume12/3-Factors-Affecting-Students-Academic.pdf). Diakses (11 Februari 2016).
- Oliver, Richard, 1993, A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction; Compatible Goal, Different Concept, in *Advance in Service Marketing and Management*, Vol 2; p. 65 – 85.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithml, and L.L Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49 : 41-50.
- Parasuraman, et al. (1998). Service quality: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Pratiwi, Dinar Ika. 2010. "Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sari, Rima Yulita. 2013. Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas yang Dirasakan, Nilai yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Ekonomi Rapih Dhoho. Tersedia pada <http://eprints.perbanas.ac.id/1253/1/ARTIKEL%20ILMIAH.pdf> (diakses tanggal 16 Januari 2019).
- Sanjaya, Michele Marcia O'Keefee Marta. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harapan Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Telekomunikasi Seluler Pengguna Bundling Telkomsel Dengan Iphone 4. Thesis. Jurusan Komunikasi Pemasaran. Bina Nusantara Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Trijayanti, Rina Apri. 2016. Pengaruh Merek, Persepsi Harga dan Harapan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken (KFC) (Studi pada Mahasiswa UNY). Skripsi Jurusan Manajemen, Universitas Negeri Yogyakarta.

- Ulum, Iqbal Miftakhul.2013. Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Logawa Pada PT Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember.Skripsi. Fakultas Ekonomi,Universitas Jember.
- Valerie A. Zeithaml, 1993. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: Free Press.
- Widodo, Joko. 2009. Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wilkie, W.L (1990), "Consumer Behavior", 2nd ed., John Wiley & Sons. New York
- Wijaya, Tony. 2013.Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Denpasar: Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.

