**DAFTAR PUSTAKA**

Buku

A Munawif Saleh. 2010. “Manajemen Pelayanan”. Pustaka pelajar, Jakarta

Anwar, Sanusi. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta. Salemba Empat.

Arikunto, Suharsimi. 2014. Prosedur Penelitian. Cetakan Keempat. ;Rineka Cipta. Jakarta

Fandi, Tjiptono dan Gregorius, Chandra. 2012. *Pemasaran Strategi.* Edisi Kedua, Penerbit Andi. Yogyakarta.

Fandy, Tjiptono. 2010. Strategi Bisnis Pemasaran*.* Penerbit Andi. Yogyakarta.

Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBMSPSS 23. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang

Hardiansyah, 2011, KualitasPelayanan publik: Gaya Media. Yogyakarta

Kotler, dan keller, (2012), Manajemen Pemsaran, Edisi, 12: Erlangga. Jakarta

Lonney, Hawkins dan Tjiptono. 2008.” Pengaruh Kualitas pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung, Tempat Wisata Hairos Medan. Skiripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. 2016.

Priyanto, Duwi. 2011. SPSS Analisis Statistik Data. Mediakom Yogyakarta

Rusmadayanti. 2016. Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Spesialis Az-Zahra di Sei. Buluh Kec. Perbaungan*.*

Sanusi, Anwar*.* 2011.Metode Penelitian Riset, SalembaEmpat. Jakarta

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D**,** Alfabeta, Bandung

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: CVAlfabeta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan *R&D.* CV Alfabeta : Bandung.

Suharsimi, Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian*.* PT. Rineka Cipta : Jakarta.

Vincent, Gasperzs. 2011. Ekonomi manajerial*.* PT Niaga Swadaya : Jakarta.

69

Yazid. 2011. Pemasaran Jasa*.* Edisi Kedua, Ekonesia Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta

Jurnal

Astuti, dkk 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Terapi Wiacara Poltekes Kemenkes Surakarta. Vol 3 No 2.

Nashruddin Ahmad, 2017, Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Pada Weserda Yaponpes Dayama Desa Jerowaru Kabipaten Lombok Timur Tengah. Vol 5

Apriyani Aliyah Dwi, Pengaruh Kuliatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada *The LittleA Coffe Shop* Sidoarjop) Vol 51

Efendi Januar, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Vol 11