

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate, Dengan Program SPSS* (EdisiKedua), Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hindarwati dan Jayasari, 2014, “Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja Dengan Metode *Servqual*”. *Binus Business Review* Vol. 5 No. 2 November 2014: 626-637.
- Husein Umar, 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta. : PT. Gramedia Pustaka
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2012, *Marketing Management*¹³. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Paramita, dkk, 2014, “Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* (*Service Quality*) Dan Six Sigma (Studi Kasus Pada “Restoran Dahlia” Pasuruan), *Jurnal Industria* Vol 4 No 3 hal 102-115.
- Pratama, dkk, 2017, “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota dan Strategi Pengembangan Koperasi (Studi Kasus Koperasi Kredit Sehati Jakarta)”. *Manajemen IKM*, Vol. 12 No. 1 Februari 2017 (104-115).
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2002, *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta; Penerbit. Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta: Andy Offset.
- Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. 1990, “*Delivering Quality Service :Balancing Customer Perceptions and Expectations*”, New York: The Free Press.
- Wijaya Tony, 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT. Indeks.