

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiyastuti. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sri Rahayu Banjar Negara. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ariani, 2004, Pengendalian Kualitas Statistic (Pendekatan Kuantitatif Dalam Manajemen Kualitas)
- Darmawan. Mulyadi. Busri. 2014 Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Purna Jual Avanza Dengan Metode *Servqual* Dan *PGCV* . universitas Hasanudin. Makassar.
- Gaspers. 1997. Manajemen Kualitas: Penerapan konsep-konsep kualitas dalam manajemen bisnis total, penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hurriyati. 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta
- Hutapea. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan Jasa Rumah Makan Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual* Dan *Index Potential Gain Customer Value (PGCV)* . Universitas Islam Negri Sunan Kali Jaga. Yogyakarta.
- Horn, Willard C (1997). *Make Customer Service Analysis a Little Easier with PGCV Index. Quality Management Magazine* (1997).
- Irmansyah. 2005. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perpustakaan Perguruan Tinggi. Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Surabaya.
- Irawan. 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, cetakan ke-7. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Khotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran Indonesia. Buku 2. Diadaptasi oleh A.B. Susanto. 2001. Jakarta: Salemba Empat.
- Martilla and James. 1977. Importance-Performance Analisis

- Michelle. 2017. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Muchtari. 2012. Analisa Service Quality Pada Layanan Asuransi. Universitas Bung Hatta. Padang.
- Parasuraman, A. 2002. *Service Quality*. Coral Gables: University Of Miami, Library Assessment and Benchmarking Institute Monterey.
- Priyatno, D. (2009). *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sangadji. Sopiah. 2013 Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.
- Sunarto. 2003. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Amus. Untuk Menaikkan Pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto. 2006 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan
- Sugiyono. 2015. Statistika Untuk Penelitian
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Cetakan ke-17. Bandung: Alfabeta.
- Sheila, Haksama, 2014 Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan *Indeks Potential Gain Costumer Value*.
- Tjiptono, Fandy. 1995 ISBN:979-533-262-7, Strategi Pemasaran
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Edisi ke-1. Malang: Banyumedia. 2006. *Service, Quallity and Statisfaction*. Edisi ke-1. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, & Gregorius . 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. ed 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zithmal, Valerie A. dan Marry Jo Bitner. 2005. *Customer Contributions and Roles in service Delivery*. North Caroline: University of Norh Carolina.