

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Sarifa dkk (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Hotel Ollino Garden Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Universitas Brawijaya Malang. Vol. 7.
- Akbar, dkk (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Prioritas PT AIA Financial Cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Universitas Brawijaya Malang. Vol.30 No.1.
- Amin, Hudin Ris Nur dkk (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan AHASS 0347 Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Universitas Brawijaya, Malang. Vol.7. No.1.
- Anggabrata, Dewa Made Wisnu dan Gede Bayu Rahanata (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, Universitas Udayana Bali. Vol. 4. No.5. ISSN: 2302-8912.
- Barata, Atep Adya, (2003). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elek Mediakomputindo.
- Dewi, Gusti Ayu dkk, (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Universitas Udayana, Bali. ISSN 2337- 3067.
- Febrianingtyas, dkk (2014). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Survey Pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Universitas Brawijaya Malang. Vol.9. No.2
- Ghozali, Imam, (2006). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS*. Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Graha, I Made Satya dan Made Wardana (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hardy's Negara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Universitas Udayana Bali. Vol. 5. No.2. ISSN: 2337-3067.
- H, Molden Elrado (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Adminsitration Bisnis*, Universitas Brawijaya, Malang. Vol. 15. No.1.

- Indrianingsih, Farucha dkk (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Universitas Brawijaya, Malang. Vol. 17. No.1
- Indrianto, Nur dan Bambang Supomo (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi*. Edisi I. Yogyakarta BPFE.
- Irawan, Handi, (2005). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, 2. Jakarta: PT Elex Media Koputindo.
- Junaedi, Achmad Tavip (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Provinsi Riau). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Universitas Brawijaya, Malang. Vol.10. No.2
- Kaihatu, Thomas Stefanus (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Universitas Kristen Petra Surabaya. Vol. 10. No. 1
- Khasanah, Imroatul dan Octarina Dina Pertiwi (2010). Analisa Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen RS St Elisabet Semarang. *Jurnal Manajemen*, Universitas Diponegoro, Semarang. Vol. 12. No.2. ISSN 1693-928X.
- Khrista, Afrinda (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Universitas Brawijaya, Malang. Vol. 25. No. 2.
- Kotler, Philip, (2000). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler, Philip, (2001). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip, (2002). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi Milenium. Jakarta Prehallindo.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong (2008). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, ed.12. Jakarta: Erlangga.
- Lauw, Jessica (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Universitas Kristen Petra, Surabaya. Vol 1. No 1
- Lupiyoadi, Rambat, (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Salemba Empat. Jakarta

- Maddy, Khoirul, (2009). *Hakikat Dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Chama Digit.
- Mowen, (1995). *Perilaku Pelanggan dan Komunikasi Pemasaran*, Jakarta: Karangan Sutisna.
- Nataniel, Sofian dkk (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Ritel PT Pos Indonesia, Kantor Pos Besar Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Universitas Brawijaya, Malang. Vol. 29. No.1
- Nisahairini, Nur (2015). *Satu Tahun Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Direktorat Perlindungan Kesejahteraan Masyarakat.
- Normasari, Selvy dkk (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Adminsitrası Bisnis*, Universitas Brawijaya, Malang. Vol. 6. No.2
- Rangkuti, Fredy, (2003). *Measuring Customer Satisfaction*, Cetakan Kedua, Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama..
- Sanistasya, Poppy Alvianolita (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. *E-Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Universitas Diponegoro, Semarang. ISSN 2355-5408.
- Santoso, dkk (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Kereta Api Argo Bromo Anggrek Jurusan Surabaya Jakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Universitas Brawijaya, Malang. Vol. 21. No.1
- Sasongko, Felita dan Hartono Subagio (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Universitas Kristen Petra, Surabaya. Vol 1. No.1
- Sawitri, Ni Putu dkk (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegalsari *Accomodation* Di UBUD. *Jurnal Manajemen, Startegi Bisnis Dan Kewirausahaan*, Universitas Udayana Bali. Vol. 7. No.1
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Method)*. Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2005. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

- Sulistiyawati, Ni Made Arie dan Ni Ketut Seminari (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen*, Universitas Udayana Bali. Vol. 4. No. 8. ISSN: 2302-8912.
- Tjiptono, Fandy, (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran Keterbatasan Dan Implikasi Manajerial*, Majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta
- Tjiptono, Fandy, (2002). *Strategi Pemasaran*. Penerbit: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2005). *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta. Penerbit: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy, (2007). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Utami, I.A, (2000). Pengaruh Kualiatas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E- Jurnal Manajemen*, Universitas Udayana, Bali. Vol.4, No. 7. ISSN 2302 – 8912.
- Vyandri, Masadib Akmal dkk (2013). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Studi Pada Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Adminsitrasi Publik*, Universitas Brawijaya, Malang. Vol. 2. No.2
- Widjoyo, Iksan dkk (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru Mcdonald's Basuki Rahmat Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Universitas Kristen Petra. Vol.1. No.1
- Zeithmal. Valarie, Bitner dan Gremler, (2009). *Service Marketing- Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.