

## DAFTAR PUSTAKA

- Alni Rahmawati, Fajarwati & Fauziyah. (2013). *Statistika, Edisi 1*. Yogyakarta: Laboratorium Manajemen FE UMY.
- Aprinawati. (2011). *Pengaruh Kondisi Fisik dan Non Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bus Damri Jurusan Medan-Lubuk Pakam*. Jurnal Keuangan & Bisnis, Vol.3, No.1, Maret 2011.
- Darmansyah. (2012). *Pengaruh Total Quality Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Bengkulu*. Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol.10, No.4, Desember 2012.
- D Wahyu Ariani. (2009). *Manajemen Operasi Jasa Edisi 1, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono & Anastasia D. (2000). *Total Quality Management (edisi revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Fandy Tjiptono & Chandra Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi ke-4*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Heizer J & Render B. (2015). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ika Nurul Qamari & Pungki Afrizal Rahman. (2011). *Analisis Pengaruh Total Service Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Maksimum, Vol.1, No.2, Maret 2011.
- Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jonatan B Warongan. (2014). *Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal EMBA, Vol. 2, No. 4, Desember 2014.
- Kotler P & K L Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran, Edisi ke 15*. Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang.

- Mariana Trisnawati Samosir. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PO. Maju Lancar di Cirebon*. Cirebon: Repository Maranatha.
- Munjiati Munawaroh. (2015). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: UPFE UMY.
- Papalia D E & Olds S W. (2009). *Human Development (Perkembangan Manusia edisi 10 buku 2)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Prastowo Suryo Adi. (2010). *Pengaruh Total Service Quality management Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: UPFE UMY.
- Rusdiana. (2013). *Manajemen Operasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Uma Sekaran. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.