

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, DA & Kumar, GS, Day 2007, *Marketing Research*, John Wiley & Sons Inc., Amerika Serikat.
- Agus, AS, Barker&Kandampully, J 2007, *An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector*, The International Journal of Quality & Reliability Management.Publisher, Emerald Group Publishing Limited, Bradford.
- Alma, B 2011, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Anggraini, DA & Simanjuntak, FC 2014, 'Implementasi Metode *Servqual* dan CSI Untuk Mengukur Kualitas Jasa Layanan Service Rutin Sepeda Motor: Studi Kasus Pada CV. Yamaha Fox Pekanbaru' Simposium Nasional Teknologi Terapan Vol 2. Pekanbaru.
- Bedi, M 2010, 'An integrated framework for service Quality, customer satisfaction and Behavioral responses in indian banking Industry— a comparison of public and private Sector Banks' Journal of Services Research, Volume 10, Number 1 (April - September 2010), Institute for International Management and Technology. Faculty at University Business School, Panjab University, Chandigarh.
- Cravens, DW 2008, *Strategic Marketing*, 5th Edition, Chicago.
- Daniel, CE & Berinyuy, LP 2010, *Using The Servqual Model To Access Service quality and Customer Satisfaction*, An Empirical Study Of Grocery Stores In Umea, Umea School of Business.
- Dharma P, CE 2011, *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Udayana Bali.
- Gronroos, C 2007, *Service Management and Marketing*, Published by Jhon Wiley and Sons Ltd. England.
- Hidayah, N.2012, *Penerapan Lisrel Dengan Metode Struktur Equation Modelling: Studi Kasus: Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Angkasa Pura I, Yogya*, Skripsi Program Studi Matematika UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

Hummayoun, Asma dan Saif 2009, *Kualitas pelayanan dan dampak terhadap kepuasan pelanggan : Sebuah bukti empiris dari sektor perbankan Pakistan (Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction: An Empirical Evidence From The Pakistani Banking Sector)*.

Ivancevich, Lorenzi dan Crosby dalam Ratminto *et. al* 2010, '*Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan*'.

José, CPI, Macedo 2008, *Examining the antecedents and consequences of online satisfaction within the public sector; The case of taxation service. Transforming Government: People, Process and Policy*, Bradford.

Keputusan menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor : 36 Tahun 2012, *Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan Dan Penerapan Standar Pelayanan*.

Kotler, P 2007, *Marketing Management : An Asian Perspective*, Singapore, Prentice Hall.

Kotler, P & Keller 2012, *Marketing Management International*, Prentice Hall, Upper Sadle River, New Jersey.

Lovelock & Wright 2007, 'Kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja suatu jasa'

Mengi, P 2009, *Customer Satisfaction with Service Quality: An Empirical Study of Public and Private Sector Banks*, IUP Journal of Management Research. Hyderabad.

Moenir 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Naeem, Akram & Saif, MI 2009, *Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction: An Empirical Evidence From The Pakistani Banking Sector*, The International Business & Economics Research Journal, Littleton.

Nainggolan, NP 2011, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional dan lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Hotel Internasional Sibayak*, Brastagi, Tesis Sekolah Pascasarjana, USU Medan.

Nurlistiya & Wahyu 2011, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Transportasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero): studi Pada KRL Ekonomi Jurusan Tebet – Depok*, Penulisan Ilmiah Jenjang Setara Sarjana Muda, Universitas Gunadarma Jakarta.

Pena, MM, Da Silva, EMS, Tronchin, DMZ & Melleno, MM2013. *The Use Of The Quality Model Of Parasuraman, Zeithaml and Berry In Health Service*, Rev Esc Enferm USP, Volume 47, hlm. 5.

Pemerintah Kota Banda Aceh 2013, *Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) Terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh*, Banda Aceh.

Rangkuti, F 2011, *Riset Pemasaran*, Cetakan Kelima. PT. SUN, Jakarta.

Ratminto, Winarsih dan Atik Septiati 2010, *Manajemen Pelayanan*, PT. Pustaka Belajar Cetakan I, Yogyakarta.

Sumarwan, U 2011, *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Penerbit PT. Ghalia Indonesia kerjasama dengan MMA-IPB, Bogor.

Sumarwan, U dkk. 2010, *Strategi untuk Pertumbuhan Perusahaan dalam Penciptaan Nilai bagi Pemegang Saham*, Penerbit Inti Prima Promosindo, Jakarta.

Sumarwan, U dkk. 2010, *Pemasaran Strategik, Perspektif Value-Based Marketing & Pengukuran Kinerja*, Penerbit IPB Press, Bogor.

Tjiptono, F & Gregorius, C 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Yamin, S & Kurniawan, H 2010. *Structural Equation Modeling dengan Lisrel – PLS*, Salemba, Jakarta.