

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suparman. (2008). *Mungkinkah Model “Servqual” di Terapkan di Pelayanan Kesehatan*. Dalam Warta Widyaiswara, Edisi Desember 2008.
- Supranto, J. (1992). *Teknik Sampling Untuk Survei Dan Eksperimen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (1996), *Manajemen Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manullang, I. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Skripsi. Universitas Sumatra Utara. Medan.
- Brandt, C.J.M. (2014). *Applying the SERVQUAL model to describe the satisfaction of the Aviva Company’s employees in Dublin, Ireland, regarding to the canteen service quality in their workplace*. Dublin Business School. Liverpool
- Meliana. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Layanan Bus Rosalia Indah)*. Universitas Muhammadiyah Purworejo. Purworejo

Andriani, G. (2017). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Stasiun Binjai (BIJ) dengan Metode Servqual (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Binjai)*. Universitas Sumatra Utara. Medan

Pratiwi, D.S. (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang AC Patas Pada PT. Tunggal Dara Indonesia*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta

Miftachul'ulum. (2016). *Uji Reabilitas dan Uji Validitas*. Jl. Jendral Soedirman (Sidotopo) No 11 Kepanjen Malang

