

## DAFTAR PUSTAKA

- Coulthard, L., 2004, Measuring Service Quality, *International Journal of Market Research*, Vol 46, Quarter 4, pp 479-497.
- Gumilang Faathir 2011. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pada Assurance Fitness Sae Gym*, <http://library.gunadarma.ac.id/repository/view/3785217>. Diakses tanggal 4 Mei 2016
- Astuti, HERNI Justiana. 2007. Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan *Important Performance Analysis Model*). [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=9606&val=621&title=ANALISIS%20KEPUASAN%20KONSUMEN%20\(SERVQUAL%20Model%20dan%20Important%20Performance%20Analysis%20Model\)](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=9606&val=621&title=ANALISIS%20KEPUASAN%20KONSUMEN%20(SERVQUAL%20Model%20dan%20Important%20Performance%20Analysis%20Model)) diakses tanggal 15 Agustus 2017
- Istijanto. 2005, *Riset Sumber Daya Manusia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid 2. Jakarta : Prenhallindo.
- Kurniati C dan Wirawan Ameria 2009. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Assurance Gym dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di Permata Gym)*. <http://majour.maranatha.edu/index.php/Integra/article/view/350> Diakses tanggal 27 April 2016
- Midya, Putra Panuntun. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Potential Gain In Customer Value (Studi Kasus Pada Van Oosten Coffee House Malang)*. <http://skripsitipftp.staff.ub.ac.id/files/2015/03/11.-jurnal-midya-putra-panuntun.pdf> Diakses tanggal 14 Juni 2016
- Moenir H.A.S.. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Paramita, Meryana S. 2013. *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service quality) dan Six sigma (Studi Kasus Pada "Restoran Dahlia" Pasuruan)*. <http://skripsitip.staff.ub.ac.id/files/2014/06/Jurnal-Meryana-Santya-P.pdf> Diakses tanggal 27 April 2016

- Rangkuti Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Bisnis Modern*. Andi Offset : Yogyakarta.  
-----, 2013. *Manajemen Jasa*. Andi Offset : Yogyakarta.
- Santoso, Singgih. 2006. *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Afabeta : Bandung
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Wasistiono, sadu, 2002. *Kapita Selektta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Jakarta L: Fokus Media