

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Qadir Q. M. 2013. **Analisis Pengaruh Atribut Produk Terhadap Minat Beli Handphone BlackBerry**". Jombang : Badan Penerbit Universitas Darul Ulum.

diyati Ratih, 2010. "**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran**", Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Gentut, Pramesti, 2011. **Sukses Mengelola Data di Bidang Bisnis dan Industri dengan SPSS**, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

Ibrahim, Buddy, 2010. **TQM (Total Quality Manajemen)** Edisi Revisi. Jakarta : Djambatan.

Israel, Gleen D. 1992. **Determining Sample Size**. Program Evaluation. IFAS. University Florida. 258.

Kotler, Philip, 2016. **Manajemen Pemasaran** (Edisi Milienium). Jakarta PT. Indeks.

Neni Sunarmi, D.N, 2013. "**Analisis Kualitas Pengaruh Kualitas Pelayaoao Terhadap Kepuasan Koosumen Pada SPBU Jaya Negara Mojokerto**". Jombang: Badan Penerbit Universitas Darul Ulum.

Prijadharsini Ratna. 2012. "**Analisis Kus Pelayanan Terbadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Graba Santika Semarang**". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Pawitra, T. 2010. **Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing**: Konsep Pengukuran dan Implikasi Sratejik. Jurnal Manajemen Prasetya Mulya, vol. I, No.

Payne, Adrian, 2011. **Service arketing Pemasaran Jasa**. Yogyakarta: Andi Offset.

Sogiyono, 2016 *Methodologo {enelitian Kuantitatif Kualitatif R &D* Alfabeta Bandung.,

Stamatis, D.H, 1996. **Total Quality Service**. Singapore :

SSMB Pte., Ltd Sugiyono, 2016. **Statistika Untuk**

Penelitian. Bandung, Alfabeta.

Sugiyono, 2011, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**, Bandung: Alfabeta.

Suharsini Arikunto, 2016. Prosedur **Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**

(Edisi Revisi V), Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sutrisno, Hadi, 1985. **Metodologi Penelitian**. Yogyakarta, Cetakan

ke-XX, Penerbit BPFE, Universitas Gajah Mada.

Tjiptono, Fandy, 2010. **Total Quality Service**. Yogyakarta

: Abadi Offset. Wijaya, E., Juhana, 2011.

Pelayanan Prima. Bandung : Armico.

http://jurnal_analisis_kualitas_pelayanan_terhadap_pelangg

an

