

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, Munica, “*Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan*” Skripsi Semarang: FE UNDIP, 2011.
- Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta : Mediakom.2014.
- Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality, and Satisfaction* Yogyakarta: Andi, 2005.
- Foreword , Oakland, J.S, Pada: *Concept of Service Quality Measurement in Hotel Industry*. Vol.1, May 31 2007 Zeithaml Valeric A. *et al.*, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* New York: McGraw-Hill Companies Inc. 2009.
- <http://www.wawasanpendidikan.com/2016/03/pengertian-karakteristik-macam-macam-dan-kualitas-serta-dimensi-pelayanan.html> diakses pada tanggal 20 Juli 2017.
- Kotler, P dan Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Naresh Malhotra K., *Marketing Reseach An Applied Orientation* (Global Edition New Jersey: PearsonPrentice Hall. 2014.
- Parasuraman *et al.*, Dalam A Shanin: *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Service-* 2006.
- Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi, *Introducing Communication Theory: Analysis and Application* (Jakarta: Salemba Humanika, 2008.
- Priyatno, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* Yogyakarta: Mediakom.2014.
- Rangkuti Freddy, *Riset Pemasaran* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Santoso Singgih., 2014. *Panduan Lengkap SPSS versi 20*, edisi revisi. PT Elex Media Komputer Indo. Jakarta.
- Suharyadi. *Statistika*. Jakarta: Salemba Empat. 2009.
- Tjiptono 1998 pada *Jurnal Pengembangan Humaniora: Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Vol. II No. 1, April 2011.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset .
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, *Pelanggan Puas? Tidak Cukup!* Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2015.
- Tjiptono, Fandy, *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat, 2004.

W. Edward Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M.Juran. *Kualitas Pelayanan*. 2008.

Weitz dan weasly dalam Maxwell Agabu Phiri & Thobeleni Mewabe, *Customer Expectation and Research In Social Sciences* Vol.3, No.1, September 2013.