

## DAFTAR PUSTAKA

- Destiyani. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Flexi di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Sriwijaya terhadap Kualitas Pelayanan Jasa*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Fitri, dkk. 2014. *Analisis Kualitas Jaringan UseTV Cable Menggunakan Kabel Tembaga Pada PT Telkom Pontianak*. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=173709&val=2311&title=ANALISIS%20KUALITAS%20JARINGAN%20USEETV%20CABLE%20MENGUNAKAN%20KABEL%20TEMBAGA%20PADA%20PT%20TELKOM%20PONTIANAK>. Diakses pada tanggal 20 Februari 2015. Online
- Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga belas Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher H., dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia Cetakan Kedua. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mujigunarto. 2009. *Pengertian SERVQUAL by Mujigunarto*. [Mujigunarto.wordpress.com/2009/01/02/Pengertian-SERVQUAL-by-muji-gunarto/](http://Mujigunarto.wordpress.com/2009/01/02/Pengertian-SERVQUAL-by-muji-gunarto/). Tanggal Akses 16 April 2015.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Parlina, Desti. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan pada Restoran Saoenk Kito Palembang*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2011. *Dasar-dasar statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Subagyo, P. Joko. 2006. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Cetakan Kelima. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Sudaryanto, S. 2007. *Ekonomi Kedelai di Indonesia*. Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Pusat Penelitian dan Pengembangan Tanaman Pangan. Bogor.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administasi*. Cetakan ke 16. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat Belas. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu. 2009. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy, et., al. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: EKONISIA
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Citrabooks Indonesia.