

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Mitaria Putri. 2015. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa USEETV Cable PT Telekomunikasi Indonesia Tbk*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Kbbi.web.id/layan. Diakses tanggal 20 Juli 2016 pukul 9.40.
- Kotler, Philip dan Keller Keving. 2007. *Manajemen Pemasaran*. edisi 12 Jilid 1. Jakarta:Macanan Jaya Cemerlang
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2011. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Purnomo, Rudi. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di KPRI Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya : Studi Kasus Pelayanan Minimarket Tahun 2013*. Undergraduate thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Riduwan dan Akdon. 2008. *Rumus dan data dalam Analisis Statistika*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: ALFABETA
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Wijaya, David. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta Selatan: Salemba Empat
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodelogi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Palembang: Citra Books Indonesia