

DAFTAR PUSTAKA

- Budiono, Agung. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung*. Jurnal Magister Manajemen. Universitas Katolik Parahyangan 1 (1): 6-10
- Ghoni, Abdul. 2011. *Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis Terhadap Perilaku Konsumen (Studi Pada Pembelian Rumah di Perumahan Griya Utama Banjardowo, Semarang)*. STIE Widaya Manggala. Semarang.
- Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Keputusan Presiden RI No. 99 Tahun 1998 Tentang Pengertian Usaha Kecil Menengah http://id.wikipedia.org/wiki/Usaha_Kecil_dan_Menengah (diakses 7 Maret 2018)
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Munajila, Ismi. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual*. Jurnal Sosial Ekonomi: 3-7
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Riduwan. 2011. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Rumzen, Amalia. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waroeng Steak and shake Jalan Diponegoro Palembang*. Politeknik Negeri Sriwijaya.

- Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen pendekatan praktis*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang dan Susanti, Eka Fathonah. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Pertama)*. Jakarta: PT Buku Seru
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Verawati. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan pada RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang*. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Yusi, Syahirman. 2010. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Citra Books Indonesia
- Yusi, Syahirman dan Idris Umiyati. 2016. *Metodelogi Penelitian*. Palembang: UPT. Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya Kampus Palembang