

REFERENCES

- American society for quality control
(<https://coursehero.com/file/p614p6jm/Menurut-American-Society-for-Quality-Control-kualitas-adalah-keseluruhan-ciri/>)
- Business dictionary
(<http://www.businessdictionary.com/definition/service-quality.html>, diakses tanggal 04 Januari 2019)
- Cambridge Dictionary
(<https://dictionary.cambridge.org/amp/english/satisfaction>, diakses pada 01 Januari 2019)
- Collins dictionary
(<https://www.collinsdictionary.com/amp/english/service>, diakses tanggal 04 Januari 2019)
- Geofany Rondonuwu, 2014. Tingkat Kepuasan Konsumen di Restoran Mc Donald's Manado. Jurnal. Fakultas Pertanian- Universitas Sam Ratulangi.
- Greenberg, J. and Baron, R. A. (2010). Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work. New Jersey: Pearson Education International. diakses pada tanggal 17 febuari 2019
- Gronroos (2000)
([https://books.google.co.id/books?id=l_qtvrxb52gc&pg=PA329&lpg=PA329&dg=gronroos+2000+service+is+process+that+consists+of+intangible+activities+which+usually+\(but+not+always\)&source](https://books.google.co.id/books?id=l_qtvrxb52gc&pg=PA329&lpg=PA329&dg=gronroos+2000+service+is+process+that+consists+of+intangible+activities+which+usually+(but+not+always)&source), diakses pada tanggal 04 Januari 2019)
- Kotler (2000)
(<http://saluky.blogspot.com/2012/04/karakteristik-jasa-dan-kualitas.html?m=1>, diakses pada tanggal 01 januari 2019)
- Lewis, R.C. & Booms, B.H.(1983). “ *The marketing aspects of service quality*”. Emerging perspectives on service marketing: American Marketing Association Chicago.
- Martilla, J.A. and James, J.C (1977) “Importance-Performance Analysis”. *Journal of Marketing*, Vol. 41 No. 1, pp. 77-9

- Nugroho, F, Adi. 2009. *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Air Bersih Pada PDAM Tirta Lawu Karanganyar*. Laporan Akhir tidak diterbitkan. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Oliver (1980).” A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision”. *Journal of Marketing Research*
- Oxford dictionary
(<https://en.oxforddictionaries.com/definition/quality>, diakses pada 30 Januari 2019)
- Parasuraman et all (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal Retailing*.
- Rangkuti. 2006. *Tehnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Rayendar. 12 06 2015. *Metode Penelitian Menurut Sugiyono* (<http://rayendar.blogspot.com/2015/06/metode-penelitian-menurut-sugiyono-2013.html>, diakses pada tanggal 30 Mei 2019.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Tirto.id (2019)
(<https://tirto.id/bps-indonesia-dikunjungi-1581-juta-turis-sepanjang-2018-dfGP>)
diakses pada tanggal 20 mei 2019
- Tjiptono and Candra (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Wordpress. 03 Juli 2012. *4 Level Kepuasan Pelanggan*. (<https://penyala.wordpress.com/2012/07/03/4-level-kepuasan-pelanggan/>, diakses tanggal 03 Febuari 2019.