

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Albertus Ferry Rosyta. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambel Cabang Lempersari Semarang)*. Semarang: Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. 2012.
- Arifin, Johar. *SPSS 24 Untuk penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Gramedia. 2017.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
- Arikunto, Suharsini. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 1995.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2005.
- Gurajati, Damondar. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga. 2006.
- Hajar, Ibnu. *Dasar-Dasar Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan Metodologi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada. 1996.
- Ilmiah, Farida. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Wanita di Rameyza Tour dan Travel Kediri*. Kediri: Skripsi Fakultas Syariah IAIN Kediri. 2015.
- Irianto, Agus. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana Prenadana Media Group. 2007.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo. 2002.
- Lupyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2006.

- Lupyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2016.
- Lupyoadi, Rambat. *Manajemen Perusahaan Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2006.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Akasara. 2013.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Jakarta: Galia Indonesia. 2001.
- Priyanto, Dwi. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom. 2008.
- Putranto, Thomas Aquitas Wahyu Adi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta)*. Yogyakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma. 2016.
- Ratminto dan Atik Septi W. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Riduwan. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka. 1990.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Sugiyono. *Motode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2000.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2013.

- Sujarwendi, Wiratman. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: Ardana Media. 2008.
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka Karya. 2009.
- Sunyoto, Danang. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS. 2011.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta. 2001.
- Susanti, Annisa. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Air Minum (Studi pada PDAM Unit Sugiono Kabupaten Lamongan)*. Kediri: Skripsi FEBI IAIN Kediri. 2019.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi. 2000.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J&J Learning. 2002.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset. 2000.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi. 1997.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajagrafindo Persada. 1999.
- Uno, Hamzah B. *Teori Motivasi dan Pengukurannya di Bidang Pendidikan*. Jakarta: Aksara. 2008.
- Usman, Husaini dan R. Purnomo Setiady Akbar. *Pengantar Statistik Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.

Wardani, Tri Ulfa. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Transportasi GO JEK (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN Sumatra Utara)*. Medan: Skripsi FEBI UIN Sumatra Utara. 2017.