

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Bungin, Burhan. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Irianto, Agus. (2004). *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Malhotra, Naresh. (2010). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Jakarta: PT. Index.
- Riduwan. & Kuncoro. (2011). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan. (2012). *Statistik Terapan : Aplikasi (untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, Wiratma. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunjoyo. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset (Program IBM SPSS 21.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Skripsi :

- Dea Ardelia. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Graparikios Telkomsel Bandung Electronic Centre (BEC)*. Sumber: Perpustakaan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Muhammad Ryan Permana. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Sukawangi Bandung*. Sumber: Perpustakaan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Tiara Veroosta. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Garuda Frequent Flyer (GFF) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk Jakarta)*. Sumber: Perpustakaan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Uci Novia Simanjuntak. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian pada Gerai Alfamart STT Telkom Jalan Sukabirus RT 03 RW 015 Desa Citeureup Dayeuhkolot*. Sumber: Perpustakaan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Wafi Fausan. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Shuttle Bus Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Primajasa Batununggal Indah Bandung*. Sumber: Perpustakaan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Jurnal Nasional :

- Reza Dimas Sigit. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*. Sumber : www.openlibrary.telkomuniversity.ac.id
- Rizki Amalia. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Playlist Karaoke Keluarga)*. Sumber: <https://www.academia.edu/>
- Rustika Atmawati & M. Wahyuddin. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall*. Sumber : <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/>
- Widya Ika Erfiana. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

Konsumen di Restoran Jepang Saboten Shokudo Malang. Sumber :
<http://skripsitip.staff.ub.ac.id/>

Zurni Zahara Samosir. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

Mahasiswa menggunakan Perpustakaan USU. Sumber:
www.researchgate.net/publication/

Jurnal International :

Jenet Manyi Agbor dan Jessica Eriksson. (2011). *The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: a study of three Service sectors in Umeå.* Sumber : <http://www.divaportal.org/>

K. Ravichandran dan S. Prabhakaran. (2010). *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model.* Sumber :
www.citeseerx.ist.psu.edu/

Rahim Mosahab, Osman Mahamad dan T. Ramayah. (2010). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test Of Mediation.* Sumber:
www.ccsenet.org/journal/index.php/

Samraz Hafeez dan Bakhtiar Muhammad. (2012). *The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan.* Sumber :
www.ijbssnet.com/journals/

Tariq Khalil Bharwana, Dr. Mohsin Bashir dan Muhammad Mohsin. (2013). *Impact of Service Quality on Customers' Satisfaction: A Study from Service Sector especially Private Colleges of Faisalabad, Punjab, Pakistan.* Sumber : www.ijsrp.org/

Dokumen Perusahaan :

Bagian Olah Data Pusat Bahasa (LaC) Universitas Telkom

Website :

<http://lac.telkomuniversity.ac.id/>

<https://id-id.facebook.com/lac.telkomuniversity>