

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center For Academic Publishing Service). Yogyakarta.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung
- Al-Tit, A. 2015. *The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention*. *Asian Social Science*. Vol. 11, No. 23: 2015
- Ana Luciao, Joao Maroco. 2013. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in 4-5 Stars Hotel. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation in Portugal*. 4 (3) 119-145.
- Aprian, M. T. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Hotel Kusuma Sahid Prince Solo). Universitas Telkom
- Armstrong, Kotler. 2015, "*Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*", England : Pearson Education, Inc
- Arokiasamy, A. R. & Kanesan, A. G. (2013). Service Quality And Customer Satisfaction In The Cellular Telecommunication Service Provider In Malaysia. *Journal of Arts, Science & Commerce*.
- Ashari, F. H. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang berdampak pada Loyalitas (Studi pada pengguna bus PO. Harapan jaya jurusan Solo-Jakarta). Universitas Telkom
- Cahyani, F. G. & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*: Volume 5, Nomor 3.
- Danang Sunyoto. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Kedua. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Genaddi, B. R. & Wardhana, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Go-Jek di DKI Jakarta). *eProceeding of Management* : Vol.3, No.3 December 2016
- Gjozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis multivariate dengan program SPSS*.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip, Amstrong, Gary, 2013, “*Principles Marketing*”, Edisi keempat belas, Bab 9 dan 11, Pearson Education Limited, England
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manoppo, Ferninda. (2013). Kualitas Pelayanan, dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 1 No. 4.
- Pratama, F.F. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada DriverBDG). Universitas Telkom
- Priyatno, D., 2014, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*, 89-91, 99, 103, 108, 113, 134, 141, 148, C.V. Andi Offset, Yogyakarta.
- Putra, R. A. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Asrama Telkom University Terhadap Kepuasan Mahasiswa Penghuni Asrama Angkatan 2015/2016. Universitas Telkom
- Putranda, R. F. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Bengkel Motoartz Bandung). Universitas Telkom
- Sakhei, F., Afshari, A. & Emailli, E. (2014). The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Internet Banking. *Journal Of Mathematics And Computer Science* 9 (2014), 33-40.
- Sembiring, E. & Wardhana, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Unit Kemang Cabang Bogor. *e-Proceeding of Management* : Vol.2, No.1 April 2015.

- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suleman, Dede. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restaurant My Bento. *Perspektif*, Vol XII No. 2 September 2014. 177-185.
- Syafriyani, D. F. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan GrabCar Bandung (Studi Kota Bandung). Universitas Telkom
- Syofian, Siregar. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta:KENCANA.
- Taufiq, I.S. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Citra Sukapura Megah (Studi pada Fakultas Komunikasi dan Bisnis). Universitas Telkom
- Tjiptono Fandy, Ph.D. Dan Anastasia Diana.2017. *Pemasaran, Esensi Dan Aplikasi*. Andipublisher.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Triwibawa, Y. G. 2017. Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Di Asrama Universitas Telkom Dengan Dimensi Service Quality Dan Matriks Hoq (House Of Quality). Universitas Telkom
- Tuan, N. P. & Linh, Nguyen, T .H. (2014). Impact Of Service Quality Performance On Customer Satisfaction: A Case Study Of Vietnam's Five Star Hotel. *ABAC Journal*, Vol. 34 No. 3 (September - December 2014 pp.53-70).

Wardhana et al. 2015. *Metode Riset Bisnis*. Bandung: Karya Manunggal Lithomas

Yulisetiari, D. (2014). The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Restaurant Business in East Java. *International Journal of Business and Management Invention* ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X.

Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. 2013. *Business Research Methods*. Mason, USA: South-Western.