

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama
- Kanuk, Schiffman. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ke-7. Diterjemahkan oleh Zoelkifli Kasip. Jakarta: PT. Indeks.
- Parasuraman, A., V.A Zeithmal dan Berry. 2006. *Journal Of Marketing: A Conceptual Model Service Quality And Implications For Future Research*.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Rakhmat, Jalaludin. 2013. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. INDEKS
- Schiffman, Leon. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT INDEKS
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.
- Walgito, Bimo. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : ANDI
- Walgito, Bimo. 2002. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta : ANDI

Skripsi:

- Heriyanto. 2004. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul DIY*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Khusaini, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mahanani, Astyasari Esti. 2017. *Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Rumah Makan Moro Sakeco Grabag Magelang*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Parulian, Hendri. 2013. *Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Jasa Penyewaan Lapangan Futsal*. Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Wiraubhaya, Benediktus Bima. 2016. *Pengaruh Persepsi Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

Jurnal Nasional:

- Agustin, Anis. 2017. *Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (GO-JEK) di Surabaya*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Nurlaila, Siti. 2016. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan*. Lampung: Universitas Muhammadiyah Metro.
- Putra, Irsansyah., Khatili, Putri Buana., Ariana, Faula. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi dan Kepuasan Pasien Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien*. Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Prastiwi, Modista DSK. 2017. *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Soesanto, Harry. 2016. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Religius Untuk Meningkatkan Minat Menabung Ulang*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Jurnal Internasional:

Ahmed, Mokaddes Ali. 2018. *Determining The Service Quality of The City Bus Service Based on Users' Perception and Expectations*. India: National Institute of Technology.

Kitapci, Olgun., Akdogan, Ceylan., Dortyol, Ibrahim Taylan. 2014. *The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communications in The Public Healthcare Industry*. Turkey: Nevsehir University.

Prentice, Catherine. 2013. *Service Quality Perceptions and Customer Loyalty in Casinos*. Australia: Swinburne University.

Sricharoenpramong, Sittichai. 2017. *Service Quality Improvement of Ground Staff at Don Mueang International Airport*. Thailand: National Institute of Development Administration

Ushantha, R.A.Chanaka., Wijeratne, A.W., Samantha, P.A.P. 2014. *Customers' Perception on Service Quality Towards Satisfaction: An Application os SERVPERF in State Sector Banks in Sri Lanka*. Sri Lanka: Sabaragamuwa University of Sri Lanka.