

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, G.S (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus di DR. Barber.
- Annisa Nur, R.S (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan (Studi Kasus di PT PLN (Persero) APJ Bandung).
- Afrinda Khorista. (2015). *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)*. 25 (2).
- Aggrianto, Doly. (2014). *Peran PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dalam Pelayanan Listrik Dikampung Biatan Bapinang Kecamatan Biatan Lempake Kabupaten Berau*. 2 (2).
- Asst. Prof. Erkan SAGLIK & Asst. Prof. Ali Caglar GULLUCE. (2014). *Service Quality and Customer Satisfaction Relationship: A Research in Erzurum Ataturk University Refectory*, 4 (1).
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta : Bandung
- Chavan, J., & F. Ahmad. (2013), "*Factors Affecting On Customer Satisfaction in Retail Banking: An Empirical Study*". *International Journal of Business and Management Invention*, 2 (55 – 62).
- Corporate Culture Academy*. Indonesia. (2012) *The Blue Book*. Jakarta: PLN Corporate University.
- Dwi Aliyyah Apriyani Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo), 51 (2).
- Dida Pangestika Gumiwang Sudrajat. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Bogor.
- Daryanto dan Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- David Mc. A Baker. (2013). *Service Quality and Customer Satisfaction in the Airline Industry: A Comparison between Legacy Airlines and Low-Cost Airlines*. 2 (1).
- Darmawan. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Remaja Rosdakarya : Bandung.

- Dantes, Nyoman. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Farah, A.B (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada Witel Karawang)*.
- Fitzsimmons J. A. (2014). *Service Management, Operations, Strategy, Information Technology*. New York : McGraw-Hill.
- Felita Sasongko. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam Penyet RIA Surabaya*. 1 (2).
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Hartatik, Indah Puji. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Laksana : Yogyakarta.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Aditama : Bandung.
- Januar Efendi Panjaitan & Ai Lili Yulianti. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, 11 (2).
- Kotler (2014). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler & Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler & Keller (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maghfira, C.S (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Bakar Wong Solo Cabang Riau Bandung*.
- Mohamad, A.P (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Penerbangan Air Asia*.
- Mohd. Afroz Pasha. (2018). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: An Empirical Study in Selected Public and Private Sector Bank*. 9 (1).
- Masyrifatul Amal (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Dealer Resmi Honda Kompo Motor Purbalingga)*.

Noerchoidah (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi) di Surabaya, 9 (2).

Ni Made Arie Sulistyawati. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Industri Ubud Gianyar*. 4 (8).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 tahun 2000 Pasal 2 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil.

Robbins, S.P dan Judge T.A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat : Jakarta.

Tjiptono dan Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tri Hari Koestanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya, 3 (10).

Tariq Khalil Bharwana & Muhammad Mohsin. (2013). *Impact of Service Quality on Customers' Satisfaction : A Study from Service Sector especially Private Colleges of Faisalabad, Punjab, Pakistan*, 3 (5).

Thomas & Loice (2013). Service Quality and Relative Performance of Public Universities in East Africa, 25 (5).

Tjiptono. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset : Yogyakarta.

Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*, Bayumedia: Malang.

Safira Farizah Nasbir. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Hair Nets.

Sugiharto. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (LPB) Pada PT. PLN (Persero) S2JB Cabang Jambi*. 17 (2).

Shaher Murad. (2015). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Restaurant Industry*. 4 (6).

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.

- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Pustaka Baru Press : Yogyakarta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta : Bandung.
- Sunyoto. (2013). Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen). PT Buku Seru. Jakarta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, Syofian. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. PT Fajar Interpratama Mandiri : Jakarta.
- Sunyoto, Danang. (2013). Teori Kuisisioner dan Analisis Data. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sunyoto. (2012). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. CAPS : Yogyakarta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta : Bandung.
- Ubaedillah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Laundry (Studi Kasus pada Salwa laundry di Kota Serang).
- Vadivelu Tharanikaran. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking*. 12 (4).
- Zeithaml & Bitner. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6 thed. Mc.Graw-Hill : Boston.
- Zulian Yamit. (2013). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Ekonisia: Yogyakarta.