

DAFTAR PUSTAKA

- Achamad, Z. (2009). *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta:: Mitra Wacana Media.
- Alexandria dan Curry, A. (2001). *Service improvements in public services using Servqual* (Vol. 11). Managin Service Quality.
- Arash, S. (2010). *SERVQUAL and model of service quality gaps: a framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services*. Univesity of Isfahan Iran: Departemen of Management.
- Ariani, D. W. (2004). *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Chandra, T. &. (2012). *Pemasaran Strategik. Edisi kedua*. Yogyakarta: ANDI.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The Art of Making Quality Certain*. New York: New American Library.
- Keller, K. d. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, A. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management 11st edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A. B. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, No.1, 12-40.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi penelitian untuk bisnis buku 1 : Research methods for business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, S. (2010). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction. Edisi ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Usmara, A. (2008). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amara Books.
- Zeithaml, V. A. (2000). *Service Marketing 2nd editien : Integrating Customer Focus*. New York: Mc Graw-Hill inc.