

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research". *Jurnal of Marketing* 49: 41-50.
- Abubakar & Siregar, A.N. 2010. "Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian dan Kepuasan Petani". *Jurnal Penyuluhan Pertanian* 5, No.1: 1-15.
- Danang, Sunyoto. 2012. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: PT Buku Seru.
- Hafni, Nurul, Halimahtussaddiah Marpaung dan Anshari Putra. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Mas Amir Air Joman Kabupaten Asahan". *Jurnal Manajemen Ekonomi Sains* 1, No.1.
- Horax, Michelle, Lucy Sanjaya, Jessica Pratiwi dan Agnes Yosephine K. 2017. "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality". *Jurnal Metris* Vol.18: 65-74.
- Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- L. Whitten, Jeffrey, & D. Bentley, Lonnie. 2007. *System Analysis & Design Methods Seventh Edition*. New York, USA : McGraw-Hill.
- Lighter, D. E., dan Fair, D. C. 2000. *Principles and Methods of Quality Management in Health Care*. New York : Aspen Publisher.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : BumiAksara.
- Loredana, Ecobici Mihaela. 2017. "The Analysis of Causes and Effects of a Phenomenon by Means of The Fishbone Diagram. *Annals-Economy Series, Constantin Brancusi University*" Faculty of Economics 5 : 97 – 103
- Oliver. R. L. 1980. "A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions". *Journal of Marketing Research*, Vol. 17(November): 460-469.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64 no.1: 12-40.
- Roderick, B. dan Gregory, B. J. 2008. "Investigating the service: A customer value perspective". *Journal of Business Research*. 62. No 7: hal 345-355.
- Sasongko, Felita, dan Dr. Hartono Subagio. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 1, No.2 : 1-7.
- Situmeang, Lina Sari. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada rumah Makan Istana Hot Plate Medan". Universitas Negeri Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suhendra dan Raden roro Suci Nurdianti. 2018. "Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan". Indonesian Journal of Primary Education 2, No.2 (Desember): 71-75
- Suhendra, Ardi & Dwi Prasetyanto. 2016. "Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan *Importance-Performance Analysis*". Jurnal Online Institut Teknologi Nasional 2, No.2.
- Sulaeman, Elis Reynta. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut)". Jurnal Manajemen 14, No.2 (Mei): 185-195
- Suryabrata, Sumadi. 2004. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.

