

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Harto, Budi. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi Bajaj Padang). ISSN: 2338-2724. Padang: Jurnal Teknoif Vol.3 No. 1, April 2015, 20-30.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: PT.Indeks
- Lupiyoadi, Rambat, dan A.Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia
- Mas'ud. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek). ISSN: 1693-9883. Jakarta: Majalah Ilmu Kefarmasian Vol.VI, No.2, Agustus 2009, 56-74.
- Nawari. 2010. *Analisa Regresi Dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methos)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methos)*. Bandung: Alfabeta
- Suparman, dan Sakuri Dahlan. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual pada PDAM Tirta Wijaya Cilacap. ISSN: 1978-2497. Purwokerto: Jurnal ITEKS Edisi 7 No 3 November 2015: 33-42.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset