

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 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. Diambil dari <https://ejournal.itp.ac.id/index.php/tinformatika/article/viewFile/250/247>
- Lupiyoadi, Rambat. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. 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. Diambil dari: http://www.academia.edu/download/37946888/Analisis_Tk_Kepuasan_Plgn_Trhd_Pelayanan.pdf
- Nawari. 2010. *Analisa Regresi Dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Suarna, Nana. 2008. *Pedoman Panduan Praktikum Microsoft Office Excel 2007*. Bandung: Yrama Widya
- 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. Purwokerto: Iteks Intuisi Teknologi dan Seni, Edisi 7 No. 3, September 2015, 33-42. Diambil dari: <http://ejournal.stt-wiworotomo.ac.id/index.php/iteks/article/view/122/2>
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset