**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU**

Arikunto. 1998. Metode Penelitian. Jakarta. PT. Rineka Cipta

Buchari Alma. 2009. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta. Liberty

Fandy Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi

.......................... 2011. Pemasaran Jasa. Bayumedia

.......................... Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality

Satisfaction. Edisi 3. Andi Yogyakarta

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jakarta. Indeks

........................ 2002. Manajemen Pemasaran jilid 1. Edisi Milenium. Jakarta, Prenhalindo

Handi Irawan. 2004. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo

............ 2009. statistika Untuk Penelitian. Bandug. Alfabeta

........... 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta

M. N Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu.* Ghalia Indonesia

Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT. Rineka Cipta

**SKRIPSI**

Lutfi Haryanto. 2005. Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada PT. PLN (PERSERO) Area Bogor). Universitas Pakuan Bogor.

**WEBSITE**

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>. (dilihat pada tanggal 26 Februari 2016 pukul 20.15)

<http://dedylondong.blogspot.co.id/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html> (dilihat pada tanggal 3 Maret 2016 2016 pukul 17.00)

<https://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/09/dimensi-dan-indikator-kualitas.html> (dilihat pada 15 Maret 2016 pukul 21.09)