

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pollack. "Linking the Hierarchical Service Quality Model to Customer Satisfaction and Loyalty", *Journal of Service Marketing*, Emerald, 2009
- [2] P. Kotler & Keller, K. L. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu. Edisi 13. Jakarta: Indeks, 2009
- [3] I. Muttaqin. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang", Strata 1 Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2013
- [4] A. T. Sulistiyani & Rosidah. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Edisi Kedua, Cetakan 1, Jakarta: Graha Ilmu, 2009
- [5] A. Kuswanto. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No. 2, Vol. 14, 2009
- [6] H. Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009
- [7] A. Dutka. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. Illinois: NTC Business Book, 2008
- [8] F. Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007
- [9] A. Ibrahim. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Kencana, 2008
- [10] V.A. Zeithaml *et al.* *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Boston: McGraw-Hill/Irwin, 2006
- [11] Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011
- [12] A.A.A.P. Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009
- [13] Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Cetakan kelima. Bandung: PT. Refika Aditama, 2011
- [14] S.P. Dewi. "Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta (Studi Kasus pada SPBU Anak Cabang Perusahaan RB Group," *Jurnal Nominal*, No.1, Vol. 1, 2012
- [15] M.S.P. Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013
- [16] I.K. Farisanu. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah", Strata 1 Skripsi, Universitas Mulawaman, Samarinda, 2014
- [17] G.A.P.R.K. Dewi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan", Strata 1 Skripsi, Universitas Udayanan, Denpasar, 2014

- [18] Revianita. "Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha", Strata 1 Skripsi, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2015
- [19] Y.S. Putra dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang)", *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen*, Universitas Darma Persada, Jakarta, 2015
- [20] Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2005
- [21] N.A.Karim. *Statistika Bisnis*. Jakarta: Universitas Mercubuana, 2011
- [22] D.N. Gujarati dan D.C. Porter, *Basic Econometrics*. Boston: McGraw-Hill, 2008
- [23] B.A.Berry "Customer Satisfaction: What Does Quality Mean?", 2007



UNIVERSITAS
MIKROSKIL