

DAFTAR PUSTAKA

Farida, Isky Fitriah. 2011. ***Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan JABODETABEK (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor Jakarta)***. Skripsi Pada Fakultas Ekonomi Dan Manajemen: Institut Pertanian Bogor.

Kristanto, Adrian Candra. 2010. ***Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Servis Bengkel PT. Bengawan Abadi Motor (Nasmoco Solo Baru)***. Tugas Akhir Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi: Universitas Sebelas Maret.

Lodhita, Heru Eka. 2014. ***Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang***. Skripsi Pada Fakultas Teknologi Pertanian: Universitas Brawijaya

Noor, Juliansyah. 2011. ***Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah***. Jakarta: Kencana.

Rambat Lupiyoadi. 2001. ***Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)***.

Supranto, J. 2001. ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar***. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. 2008. ***Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D***. Bandung : Alfabeta