

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Abdullah. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo: Yogyakarta.
- Dharmmesta Basu Swastha & Hani Handoko. 2011. *Manajemen Pemasaran Analisis PerilakuKonsumen*. BPFE: Yogyakarta
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*. PT Sarana Tutorial Nurani Sejahterah: Bandung
- David Wijaya. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Salemba Empat: Jakarta
- Fadila Dewi & Sari Lestari Zainal Ridho. 2013. *Perilaku Konsumen*. Citrabooks Indonesia: Palembang
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi: Yogyakarta
- Rachmansyah, Ardy. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. DOK DAN PERKAPALAN SURABAYA (PERSERO)*. Jurnal ilmu & Riset Manajemen Vo. 2 No. 12. Surabaya
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Center of Academic Publishing Service: Yogyakarta
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Depok
- Margono. *Metodologi penelitian pendidikan*. 2011. PT Rineka Cipta: Jakarta
- Mayang, Putri Sari. 2013. *Laporan Akhir pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkatkepuasan mahasiswa jurusan administrasi bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya*. Politeknik NegeriSriwijaya: Palembang
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta
- Setiyaningrum, Ari. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Andi: Yogyakarta
- Schiffman Leon & Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. PT Macanan Jaya Cemerlang: Indonesia

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung

Suwarno, Bambang. 2013. *Rumus dan Data Statistik*. Alfabeta: Bandung

Widyastuti, Tria. 2013. *Laporan Akhir Analisis Kualitas pelayanan Smart Card BRT Trans Musi terhadap Kepuasan Pelanggan*. Politeknik Negeri Sriwijaya: Palembang.