

DAFTAR PUSTAKA

3. Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- 4.
5. Gaspersz, Vincent, 2012, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- 6.
7. Irawan, H. 2007. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
8. Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2* (Terjemahan Jakarta Implementasi dan Kontrol, PT Prenhallindo).
9. Mukhsalmina dan Jeluddin Daud, 2014. *Analisa Tingkat Pelayanan Bus Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus : Bus Kurniadan Bus PMTOH)*, Jurnal Universitas Sumatera Utara Vol 3, No 1 (2014)
10. Rahayu, Sri, 2005. *SPSS Dalam Riset Pemasaran*, CV.ALFABETA, Bandung
11. Rangkuti, Freddy, 2010, *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mungukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
12. Santoso, Singgih. 2005. *Menguasai Statistik di Era Informasi SPSS 16.0*. Elek Media KOMputindo, Jakarta
13. Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
14. Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta
15. Tjiptono, Fandi 2014. *Manajemen Jasa*, Andy, Yogyakarta.
16. Yu, His, Chang, Chen Chang. Hsiu. Liang Huang, Gow. 2006, *A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry*. The Journal of American Academy of Business, Cambrige. Vol.9. Num.1