

## DAFTAR PUSTAKA

Riduwan,2003,*Dasar-dasar Statistika*, Alfabeta, Bandung

Singarimbun,Masri dan Sofian Effendi,1995, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta

Sugiyono,2000, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.

Arikunto, Suharsini, 2002, *Prosedur Penelitian*. PT. Rineka Cipta, Jakarta

Sunyoto, Dadang,2013,*TEORI, KUESONER & ANALISIS DATA untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Graha Ilmu, Yogyakarta

Hendri Darmastria, 2011, pengertian kualitas pelayanan.

[http://www.hrcentro.com/artikel/pengertian kualitas pelayanan 110502.html](http://www.hrcentro.com/artikel/pengertian_kualitas_pelayanan_110502.html)

Icha, Pradita, 2014. Dimensi dan Indikator Kualitas

Jasa.[http://ichajies.blogspot.com/2014/03/dimensi-dan-indikator-kualitas-jasa\\_26.html](http://ichajies.blogspot.com/2014/03/dimensi-dan-indikator-kualitas-jasa_26.html)

Fizari, Steofandi, 2014. Kajian Teori dan Definisi Operasional Variabel

Penelitian.<https://spupe07.wordpress.com/2009/12/29/kajian-teori-dan-definisi-operasional-variabel-penelitian/>