

Daftar Pustaka.

- Akbar, M.M., and Parvez, N. 2009. Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Andita dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa Water & THEMEPARK. Universitas Riau. Jum FISIP Volume 2 No.1 Oktober 2014
- Buchari Alma (1992) *Manajemen Pemasaran Dan PemasaranJasa*, Penerbit Alfabeta Bandung
- Buchari,Alma 2005. *Manajemen Pemasaran dan PemasaranJasa*. Penerbit Alfabeta Bandung
- Choudhury, K. 2008. Service Quality: Insights from The Indian Banking Scenario, *Australasian Marketing Journal*, Vol. 16, No. 1, pp. 48-61.
- Edhy Cahyo Rohmadi. 2015 "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirto Yanif 412. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ferdinand, A. 2002.*Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*.Semarang: BP UNDIP.
- Ghozali, I. 2008. *Model PersamaanStruktural: KonsepdanAplikasidengan Program AMOS 16.0*. Semarang: BadanPenerbitUniversitasDiponegoro.
- Husnul Khotimah dan Mudji Rahardjo"Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Study Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Patimura.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control Jilid I*. Edisi Kesembilan. PT Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2007.*Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks.
- Lukasyanti, D. 2010. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa. (online), (<http://www.sutisna.com>)

- Lovelock, C.H dan Wright, L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Bahas Indonesia*. Jakarta: PT Indeks.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. Fall 1985. A Conceptual Model Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, h. 4150.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. Spring 1985. Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 49, h. 33-46.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. Spring 1988. SERVQUAL : A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, h. 12 40.
- Rambat Lupiyoadi Dan A.Hamdani (2008) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi kedua Penerbit Salemba Empat Depok.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso Slamet .2013. *Statistik Ekonomi Plus Aplikasi Spss*. Umpo Pres. Ponorogo.
- Santoso Slamet. 2015. *Penelitian Kuantitatif Metode dan Langkah Pengolahan data*. Umpo Pres. Ponorogo.
- Shinta Agustina (2011) *Manajemen Pemasaran universitas Brawijaya* Pres. Malang.
- Singh, H. 2006. The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention, Asia Pacific University College of Technology & Innovation Technology Park Malaysia, *UCTI Working Paper*, pp. 1-6.
- Siddiqi, K.O. 2011. Between Service Quality Attributes , Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh, *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 3, pp. 12 -36.

- Subangkit, Lulu, Samsul Bakrie, Susni Herwanti. 2014. Faktor-faktor Kepuasan Pengunjung Di Pusat Konservasi Gajah Taman Nasional Way Kambas Lampung. *Jurnal Sylva Lestari*. Vol. 2: hal. 101-110.
- Sureshchandar, G.S., Rajendran, C., and Anantharaman, R.N. 2003. Customer Perceptions of Service Quality in The Banking Sector of a Developing Economy: a Critical Analysis, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 21, No. 5, pp. 233-242.
- Sugiono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2007. *Manajemen Jasa. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wendi Ardiawan Happy. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo). Skripsi. Universitas Sebelas Maret
- Yusli Fadlika Rahman dan Harti ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di wisata Kolam Renang Tueku Umar Bojonegoro. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*.