

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 17, No. 2*
- Astuti, Herni Justiana ..... ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (*SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model*). Jurnal....
- Azwar, S. 2010. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiono, Fahrizal Lukman. 2013. Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada *Smartphone* di Jakarta *User Perception and Expectation on Smartphone Data Service Quality in Jakarta. Buletin Pos dan Komunikasi, Vol. 11, No. 2*
- Cahyono, Giri. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Tesis. Universitas Terbuka
- Dibyantoro dan Cesimariani. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Vol. 2, No. 2*, Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
- Hadi, S. 2000. *Metodologi Research 1-4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hude. M. Darwis. 2006. *Emosi*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Iskandar Lydia. 2011. Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Atmajaya Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Teknik Industri*
- Kaihatu, Thomas Stefanus. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Universitas Kristen Petra
- Kurniawan, Irine. 2009. *Atribut Kewirausahaan dan Perkembangan Industri Usaha Furniture Keluarga Di Jawa Timur, (ON-LINE)*, <http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=2&submit.x=18&submit.y=17&submit=next&qual=high&submitval=next&fname=/jiunkpe/s1/eman/2009/jiunkpe-nss1-2009-31404189-11855-atribut-chapter2.pdf> diakses pada tanggal 15 Maret 2014.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*, Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution. 2003. *Metode Research: Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, S. 1997. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Naomi, Prima. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Industri*

- Rahmawati, Herlina. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret
- Rahman, Abdul. 2013. Mengukur Kepuasan Publik Institusi Pemerintah: *Studi Kasus pada BUMN PT. Jamsostek (Persero)*.
- Rara, Sekar Adelina. 2009. Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga. *Skripsi*. Universitas Indonesia
- Robbins. Stephen P and Judge, Timothy A, terjemah Angelica, Diana Dkk. 2008. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Samosir, Zuni Zahara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol.1, No.1. 2005
- Soegandhi, Vannecia Marchelle dkk. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Jurnal*. Vol. 1, No. 1
- Shafarudin, Rudi Dkk. 2013. Persepsi Mahasiswa Terhadap UPT. Perpustakaan Universitas Tanjungpura. *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN*. Universitas Tanjungpura Pontianak
- Suhardi. 2009. Analisis Kesesuaian Antara Harapan Dan Kenyataan Mutu Pelayanan Yang Diterima Di Unit Rawat Inap RSUD Dr. Raden Soedjati Soemodiardjo Kabupaten Grobogan. *Tesis*
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta
- Sukanti. 2009. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*. Jurnal Akuntansi
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar Edisi baru*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syamsi. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan Vol. 5, No. 1*
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset
- Utama, Surya. 2003. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wahyuddin, M. dan Ambar Muryati. 2001. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten*. Jurnal Manajemen Daya Saing, Vol. 2, No. 2, Desember, hal. 188-197. Program Pascasarjana UMS.
- Wiyono, Dkk. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. Universitas Muhammadiyah Surakarta

Yuhefizar. 2008. *10 Jam Menguasai Internet*. Jakarta: Elex Media Komputindo

<http://www.psychologymania.com/2013/06/faktorfaktor-yang-mempengaruhi-kepuasan.html>

Diakses pada tanggal 21 Maret 2014 pukul 00:57 WIB

<http://iendahyourlife.blogspot.com/2012/11/makalah-menata-ruang-kelas-dan.html> diakses pada tanggal 21 juli 2014 pukul 15:06 WIB