

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Jevanda, Buku Panduan Kerja Praktik, Palembang: Sekolah Tinggi Teknik Musi Palembang, 2015.
- [2] Rambat, Lupiyoadi and A. Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa, Kedua ed., Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- [3] F. Tjiptono, Strategi Pemasaran, Pertama ed., Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- [4] F. Tjiptono, Manajemen Jasa, Yogyakarta: Andi, 1996.
- [5] F. Rangkuti, Measuring Customer Satisfaction, Ketiga ed., Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- [6] M. I. Hasan, Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Bogor: Ghalia Indonesia, 2002.
- [7] A. P. Wlijaya, "Analisis Rasio Keuangan dalam Merencanakan Pertumbuhan Laba," *Persepsktif Teori Signal*, 2009.
- [8] A. Ferdinand , Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen, Semarang: AGF Books, 2011.
- [9] M. Dr. Gendro Wiyono, Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0, Pertama ed., Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN Yogyakarta, 2011.
- [10] Qin, Prybutok and dkk, "Perceived Service Quality in Fast Food Restaurants: Empirical Evidence from China," *International Journal of Quality and Reliability Management*, vol. 27 No. 4, pp. 424-437, 2010.
- [11] F. Tjiptono, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2004.
- [12] L. Gay and P. Diehl, Rsearch Methods for Business and Management, First ed., New York, U.S.A: Macmillian Publishing Company, 1992.
- [13] Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Bandung: CV. Alfabeta, 2004.
- [14] J. L. Whitten, L. D. Bentley and K. C. Dittman, Metode Desain dan Analisis Sistem, Yogyakarta, 2004.
- [15] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Semarang: Badan Penerbit Undip., 2006.