

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2008). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi). Jakarta: PT Rineka Cipta
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (1986). *Reliabilitas dan Validitas: Interpretasi dan Komputasi*. Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ghozali, Imam. 2009. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*". Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2012. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*". Semarang : UNDIP
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 20*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hadi Sutrisno. 1990. *Analisis Regresi*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Hidayat, A. (2012). *Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval* [Online]. Tersedia di: <https://www.statistikian.com/2012/08/transformasi-data-ordinal-menjadi-interval.html>. Diakses Desember 2017.
- Hidayat, A. (2012). *Pengertian Analisis Regresi Korelasi Dan Cara Hitung*. [Online]. Tersedia di: <https://www.statistikian.com/2012/08/analisis-regresi-korelasi.html>. Diakses Desember 2017.
- Hidayat, A. (2013). *Pengertian dan Tutorial Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser*. [Online]. Tersedia di: <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-heteroskedastisitas.html>. Diakses Desember 2017.

Hidayat, A. (2016). *Tutorial Uji Multikolinearitas Dan Cara Baca Multikolinearitas*. [Online]. Tersedia di: <https://www.statistikian.com/2016/11/uji-multikolinearitas.html>. Diakses Desember 2017.

Hidayat, A. (2017). *Uji Autokorelasi dengan SPSS – Durbin Watson*. [Online]. Tersedia di: <https://www.statistikian.com/2017/01/uji-autokorelasi-dengan-spss.html>. Diakses Desember 2017.

Kusnara, H. P. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa PT. Fres Indonesia (Transportation, Rental, Car, and Bus) Bandung. Skripsi. Tersedia di: <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/.../2882>. Diakses November 2017.

Metayunika, V. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurane, dan Emphaty*) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT. Bumen Redja Abadi Semarang). Skripsi. Tersedia di: <eprints.undip.ac.id/39615/1/METAYUNIKA.pdf> Diakses Januari 2018.

[Murray R. Spiegel](#), [Larry J. Stephens](#). (2007). Statistik Edisi ke 3. Jakarta: Erlangga

Parasuraman, A., Zeithaml, VA., & Berry, LL. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc.* [Online]. Tersedia di: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf. Diakses Januari 2018.

Priyandana, A. (2015). *Warisan SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithami, dan Berry*. [Online]. Tersedia di: <https://gintong.me/2015/11/30/warisan-servqual-dari-parasuraman-zeithami-dan-berry/>. Diakses Desember 2017.

Sarwono, J. (2012). “*Mengubah Data Ordinal Ke Data Interval Dengan Metode Suksesif Interval (MSI)*”. [Online]. Tersedia di: www.jonathansarwono.info/teori_spss/msi.pdf [Diakses Desember 2017]

Sitinjak J.R.T dan Sugihato. LISREL. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006

Sudjana (2005). *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Tarsito Bandung

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D*. Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI): CV Alfabeta.

Mulky Ananda, 2017

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN PABRIK PT. SANBE FARMA

universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Zaniarti, D. (2011). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga. Skripsi. Terdedia di: lib.unnes.ac.id/10864/1/10148.pdf. Diakses Desember 2017.

Zeithaml, VA., Parasuraman, A., & Berry, LL. (1990). [Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations](#). New York. The Free Press.