

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Arifin, Chirul. 2019. *Hingga April 2019, 51 Juta Pekerja Menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan*. <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id> (Diakses pada tanggal 2 April 2020)
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asfary, Oggi Rahmat. 2018. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index (Studi kasus pada Puskesmas Pakem Yogyakarta) [skripsi]. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia
- Budhi, I Gedhe kt. Tjahyadi Putra dan Sumiatri, Ni Kadek. 2017. *Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym*. Denpasar : STMIK STIKOM
- Fraenkel, Jack. R., and Norman E. Wallen. 2012. *How to Design and Evaluate Research in Education 8th Edition*. Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta : Prenhalindo.

- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium*, Jakarta : Prehallindo.
- Ramadhan, Alfareza Gilang. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen Restoran Cross Over Bogor [skripsi]. Bogor : Institut Pertanian Bogor
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta
- Suwartono. 2014. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi ke dua*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Uluum, Hasan Zainul. 2007. Analisis Perilaku dan Tingkat Kepuasan Konsumen di Restoran Khas Sunda Cibiuk Kota Bogor. [skripsi]. Bogor : Institut Pertanian Bogor
- Wima Y. Prasetyo, S.M. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik*, hal 2-3.