DAFTAR PUSTAKA

Jogiyanto. (2003). *Sistem Teknologi Informasi Pendekatan Terintegrasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan.* Yogyakarta: ANDI.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2004). *Principles of Marketing.* New Jersey: Prentice Hall International.

Pressman, R. (2015). *Software Engineering A Practitioner's Approach Seventh Edition.* Yogyakarta: Andi.

Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Romeo, S. (2003). *Testing dan Implementasi Sistem.* Surabaya: STIKOM.

Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian* . Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta, CV.

Suharto, A. (2014). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 33.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.

Supranto, J. (2003). *Statistik Teori dan Aplikasi, Edisi Lima.* Jakarta: Erlangga.

Supranto, J. (2009). *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi ketujuh.* Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 2.* Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction, Edisi 3.* Yogyakarta: ANDI.

Walker, D. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan.* Tangerang Selatan: Binarupa Aksara.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA