

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2015). *Penyusunan skala psikologi* (Edisi 2). Pustaka Belajar.
- Azwar, S. (2016). *Metode penelitian* (Edisi I). Pustaka Belajar
- Azwar, S. (2012). *Realibilitas dan validitas edisi 4*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2020). *Penyusunan skala psikologi* (Edisi II). Pustaka Pelajar.
- [BPS] Badan Pusat Statistik. (2021). Hasil Sensus Penduduk DIY 2020. *Berita Resmi Statistik*.
- Bappeda DIY. (2020). Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta
- Yu, S., & Setyaningrum, A. (2019). Studi Mengenai City Branding Kota Yogyakarta sebagai Kota Pelajar Di Indonesia. *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 31 - 46. doi:10.24843/MATRIK:JMBK.2019.v13.i01.p04
- Departemen Perhubungan. (1996). Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian fasilitas Parkir, Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas Angkutan Kota, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Ing, Tan Lie dan Arie Hadian Yanuardi, 2007, Tinjauan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Basement Di Pusat Perbelanjaan Bandung Supermall, Jurnal Teknik Sipil, volume 3 nomor 2, halaman 103-203, Fakultas Teknik Sipil Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
- David M.L Tobing. (2007). Parkir dan Perlindungan Konsumen, Timpani Agung, Jakarta, 2007, hlm. 7
- Philip Kotler (2005) *Managemen Pemasaran*. edisi kesebelas Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Musanto, Trisno. 2004. "Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya," *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol.6, No.2, Hal.123 – 136.

- Mowen. 1995. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Jakarta.:karangan Sutisna
- Tjiptono, Fandy. (2005), Pemasaran Jasa, Malang, Bayu Media Publisng.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publisng
- Tjiptono, Fandy. (2006). Manajemen Jasa (Edisi kelima). Yogyakarta: Andi Offset.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat Dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Chronika, Lidia, dkk. 2008. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Mega Mall A. Yani Pontianak. Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 7 Nomor 4. Terakreditasi SK Dirjen DIKTI No.43/DIKTI/KEP/2008
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia
- Oliver, Richard L. 2014. Satisfaction:A Behavioral Perspective on the Consumer, Second Edition, Routledge, New York.
- Sabarguna, B. S. 2004. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, (1996). Services Marketing. Edisi1. Boston. MCGraw-Hil
- A, Parasuraman. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retaling, vol. 64 No, 1, pp. 12-40
- Kasmir.2005. Etika Customer Service.Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Berry dan Parasuraman (2003) jurnal “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan” vol. 21 24-30 (januari 2003)

- Sari, Kiki, M.D. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Spesial Sambal Di Pabelan. Skripsi. (Tidak Di terbitkan). Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Zoeldhan, 2012, <http://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2012/02/tujuandanmanfaat-penilaian-kinerja>.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research 2*, Andi Offset, Yogyakarta, 2004
- Sugiyanto. (2013). *Model-Model pembelajaran Inovatif*. Jakarta: Yuma.