

DAFTAR PUSTAKA

- Dokumen Arsip dan Data PT Pertamina (Persero) TBBM Rewulu Yogyakarta.
- Ghozali, Imam 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2009, *Manajemen pemasaran jilid 1*, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Mukti, Menung Cahyo 2017, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Pabundu Tika 2006, *Metodologi Riset Bisnis*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sekaran, Uma 2006, *Research Methods for Business*, Salemba Empat, Jakarta.
- Siregar, Sofyan 2010, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sugiyono 1999, *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto 2006, *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Swasta, Basu 2008, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy 2014, *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Yuliani, Poppy 2015, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Wifi Corner Cabang Telkom Kota Baru Yogyakarta*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary Jo, and Gremler, Dwayne D. 2013, *Service Marketing : Integrating Customer Focus Accros the Firm*, 6th, McGraw Hill, New York.
- Dianto, Indra Wahyu 2013, *Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta*, dilihat 04 Maret 2018, <http://eprints.uny.ac.id/16730/1/SKRIPSI_Indra%20Wahyu%20Dianto_09408145008.pdf>
- Napitupulu, Rosmawati 2009, *Perbedaan Kepuasan Konsumen SPBU Pasti Pas Dengan SPBU Non Pasti Pas*, dilihat 04 Maret 2018, <<http://lib.unnes.ac.id/3798/1/5731.pdf>>

Panjaitan, *Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati* 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, dilihat 15 Maret 2018, < <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/13>>

Website KBBI : <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

Website PT Pertamina : <http://www.pertamina.com/id/>