

DAFTAR PUSTAKA

F. Tjiptono, Chandra, 2007. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi.

Sugiyono, 2012. *Metodologi Pengumpulan Data*. Bandung: Alfabeta.

Sanusi, Anwar, 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Saputra, Sandika, 2014, "*Analisis Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Metro*". Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu. Tidak diterbitkan.

Hadisiwi, Purwanti, 2014, "*Kualitas Jasa Pelayanan Warung Tradisional di Tengah Persaingan Global: Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Kualitas Jasa Pelayanan Warung Tradisional di Tengah Persaingan dengan Minimarket*". Jurnal Kajian Komunikasi. Diterbitkan Desember 2014.

Sarjono, Haryadi, 2014, "*Servqual Dalam Pelayanan Kelas pada Laboratorium Manajemen*". Jurnal School of Business Management, BINUS University. Tidak diterbitkan.

Susanti, Sri, 2014, "*Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Tidak diterbitkan.

Pitakasari, Ajeng Ritzki. "*Kualitas Layanan BUMN Mana? Jangan Cuma Kejar*

Laba!". Diakses pada 3 Mei 2016.

republika.co.id/berita/ekonomi/makro/12/04/01/m1sdy4-kualitas-layanan-bumn-mana-jangan-cuma-kejar-laba.

D. Lestari, Budiawati. "*Menteri Rini Ingin BUMN Siap Mendunia*". Diakses pada

3 Mei 2016. bisnis.news.viva.co.id/news/read/663824-menteri-rini-ingin-bumn-siap-mendunia.

Pertamina. "*Wilayah Kerja Manca Negara*". Diakses pada 3 Mei 2016.

<http://www.pertamina.com/company-profile/jaringan/wilayah-kerja-manca-negara/>.

Detik. "*Pertamina, Perusahaan Migas Dengan Reputasi Terbaik di Indonesia*".

Diakses pada 3 Mei 2016. news.detik.com/advertorial-news-block/2601963/pertamina-perusahaan-migas-dengan-reputasi-terbaik-di-indonesia.

Okezone. "*Pertamina Boyong Dua Penghargaan Contact Center Service*

Excellence Award 2016". Diakses pada 3 Mei 2016. news.okezone.com/read/2016/04/08/542/1357683/pertamina-boyong-dua-penghargaan-contact-center-service-excellence-award-2016.

Ferdianto, Rian. "*Pertamina Tingkatkan Pelayanan Konsumen Selama Ramadhan*

dan Lebaran". Diakses pada 4 Juni 2016. news.metrotvnews.com/peristiwa/5b2MXZdN-pertamina-tingkatkan-pelayanan-konsumen-selama-ramadhan-dan-lebaran.