

---

## References

- Agency for the Assessment and Application of Technology. (2016). *Indonesia Energy Outlook 2016*. Jakarta: Center for Technology of Energy Resources and Chemical Industry.
- BPH MIGAS. (2017, January). *Pengaduan*. Retrieved March 20, 2017, from BPH Migas: <http://www.bphmigas.go.id/pengaduan/index.php/pengaduan>
- Cronin, J. &. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing Research*, 56(July), 55–68.
- Fauzie, I. (2014). The study of the Impact of Service Standards, Product Quality and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: A Study At Shell Fuel Retail Station. 18-20.
- Garvin, D. (1983). “Quality on the line”, . *Harvard Business Review*, Vol. 61 No. 5, , 65-73.
- Hasan, A. (2009). Marketing.
- Ibrahim, A. N. (2015). *Assesment of service quality and its impact toward customer satisfaction*.
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar. 6-8.
- Indrawati, A. D. (2013). PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT SWASTA DI KOTA DENPASAR. 6-8.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* .
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Malanan Jaya Cemerlang.
- Leisen, V. (2001). “Cross-national Assessment of Service Quality in Telecommunication”. . *Journal of Marketing*.
- Lewis, B. a. (1990). *Defining and measuring the quality of customer service*.
- Manoppo, F. (2013). Kualitas Pelayan dan pengaruh service terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. *Journal EMBA*.
- Manoppo, F. (2013). KUALITAS PELAYANAN, DAN SERVICESCAPE PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL GRAN PURI MANADO. *Journal EMBA*.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap).
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap).
- Mardiyani, M. S. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU 44.594.10 Ds. Wedelan Kec. Bangsri, Jepara). 60.
- Mardiyani, M. S. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN:(Studi Pada SPBU 44.594.10 Ds. Wedelan Kec. Bangsri, Jepara). 60.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2*.

- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2* .
- Ozera , A., Arga, M. T., & Argan, M. (2013). The effect of mobile service quality dimensions on customer. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 99, 428 – 438.
- Parasuraman, A. (1998). Customer service in business-to-business markets: An agenda for research. . *Journal of Business and Industrial*.
- Prasetyo, E. (2012). *The definition of service quality can be separated from the interpretation of service and quality itself. According to In order to understand the meaning of service quality According to (Parasuraman, 1998) as cited by (Purcarea, Gheorghe, & Petrescu, 2011)*. Surakarta.
- PT. Pertamina Retail. (2015). *Annual Report*. Jakarta.
- Purcarea, V. L., Gheorghe, I. R., & Petrescu, C. M. (2013). The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care. *Procedia Economics and Finance* 6 .
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas*.
- Roesfitasari, E. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan spbu pertamina retail no.61.751.01 Karang Asem. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 430-442.
- Segoro, W. (2013 ). The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 81 , 306 – 310.
- Suhari. (2008). PENGARUH PENERAPAN PERTAMINA WAY TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS (STUDI KASUS PADA SPBU 44.591.14 PATI) .
- Suhari. (2013). Pengaruh Penerapan Pertamina Way Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas (Studi Kasus Pada SPBU 44.591.14 PATI).
- Supriyanto, Y. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Kariadi Semarang. 55.
- Supriyanto, Y. (2012). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KARIADI SEMARANG. 55.
- Saleem, H., & Raja, N. S. (2014). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence from Hotel Industry of Pakistan. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 2
- Thurau, T. H., Gwinner, K. P., & Gremler, D. D. ( 2002). Understanding Relationship :An Integration of Relational Benefits. *Journal of Service Research, Volume 4, No. 3, February*, 230-247.
- Tjiptono, F. (2007). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. (2016, November 22). Retrieved may 20, 2017, from YLKI.or.id: <http://ylki.or.id/2016/09/siaran-pers-ylki-menggalang-pengaduan-pelayanan-dan-takaran-di-spbu/>
- Yi, Y. n. (1991). A critical review of consumer satisfaction. *Review of marketing* , 68–123.

---

Zahira, L. &. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU PT ARMAHEN PERMATA. *Epigram*.

Zahira, L. &. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SPBU PT ARMAHEN PERMATA. *Epigram*.

