

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada.
- Adare, J. J. L. J. D. D. M. D. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. 2.
- Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Ykpn.
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen Fungsi-Proses-Pengendalian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Atmaja, L. S. (2009). *Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- David, H., & Lego, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Di Jakarta. *Conference On Management And Behavioral Studies*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald"s Manado. 1.
- Husein, U. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Pt Grafindo Persada.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: Bpee.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran Cara Praktis Meneliti Konsumen Dan Pesaing*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2017a). *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik*. Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada.

- Kasmir. (2017b). *Customer Services Exellent Teori Dan Praktik*. Jl. Raya Leuwinanggung No 112 Kel Leuwinanggung Kec Tapos Kota Depok 16956: Pt Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* Erlangga.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis Teori, Konsep, Dan Praktik Penelitian Bisnis* Jl Gegerkalong Hilir No 84 Bandung: Cv Alfabeta
- Ludviyatus Sholeha<sup>1</sup>, S. D., Joko Widodo<sup>1</sup>. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *12*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Machfoedz, M. (2005). *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan Ykpn.
- Manap, H. A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Manullang, M., & Hutabarat, E. (2016). *Manajemen Pemasaran Dalam Kompetisi Global*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Purba, H. H., & Aisyah, S. (2017). *Quality Improvement And Lean Six Sigma*. Ruko Jambusari 7a Yogyakarta: Expert.
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. (2011). *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa* Jl Rancamaya Km 1 No 47 Warung Nangka Ciawi Bogor: Ghalia Indonesia.
- Renata Riskia Agustyn, S. B. S. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo). *Diponegoro Journal Ofmanagement*, 2.
- Santoso, S. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis* Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Jl Gegerkalong Hilir No 84 Bandung: Cv Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinas, Dan R&D*. Bandung: Cv Alfabeta.
- Thjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Tumangkeng, G. A. (2013). *Kualitas Produk, Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kpr Bank Btn Cabang Manado. I.*
- Widarjono, A. (2015). *Analisis Multivariant Terapan Dengan Program Spss, Amos, Dan Smartpls*. Yogyakarta: Upp Stim Ykpn.

