

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2013). *MANAJEMEN PEMASARAN*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran, Analisis untuk Perencanaan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Adisaputro, G. (2014). *Manajemen Pemasaran, Analisis untuk Perencanaan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Alma, B. (2011). *MANAJEMEN PEMASARAN DAN PEMASARAN JASA*. Bandung: Alfabeta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
[http://download.portalgaruda.org/article.php?article=130821&val=5455&title=PENGARUH%20KUALITAS%20LAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20PELANGGAN%20DALAM%20MEMBENTUK%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20PADA%20BENGKEL%20RESMI%20YAMAHA%20CV.%20SARANA%20MAKMUR%20SEJAHTERA%20\(SMS\)%20MOTOR%20DI%20SURABAYA](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=130821&val=5455&title=PENGARUH%20KUALITAS%20LAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20PELANGGAN%20DALAM%20MEMBENTUK%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20PADA%20BENGKEL%20RESMI%20YAMAHA%20CV.%20SARANA%20MAKMUR%20SEJAHTERA%20(SMS)%20MOTOR%20DI%20SURABAYA)
- Assegaff, M. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang. *Ekonomi*, 10(2).
- Atmaja, S. L. (2009). *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Cahyani, F. G. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(3), 1–19. (<https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/download/3061/2597>)
- Cannon, J. P., Perreault, W. D., & McCarthy, E. J. (2009). *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global*. Jakarta: Salemba Empat.
- Diasari, S. A., & Hening Widi Oetomo. (2016). Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(12), 1–20. (<https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/viewFile/2680/2389>)
- Doyle, C. (2013). *Kamus Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Indonesia.

- Fuad, M. (2004). *Survai Diagnosa Organisasional*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hastono, S. P. (2006). *Pengolahan Data Uji Instrumen*. Jakarta: FKM UI.
- Husein, U. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT PrenHallindo.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. (2010). *Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran (Tiga Belas)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Tiga Belas)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kuncoro, M. (2007). *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kuncoro, M. (2013). *Metodelogi Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi (4th ed.)*. YOGYAKARTA: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nugroho, Y. A. (2011). *It's Easy Olah Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Skripta Media Creative.
- Ofela, H., & Agustin, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas

- Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* ISSN: 2461-0593, 5(1), 1–15.
(<https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/download/3061/2597>)
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1–22.
(<http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/download/766/675>)
- Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Sanjaya, W., Rahyuda, I. K., & Wardana, I. M. (2016). KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN MIE INSTAN MEREK INDOMIE DI Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Email : way_sanjayk45@yahoo.com Jumlah permintaan mie instan di Indonesia terus mengalami peningkatan sebesar 13 , 9 miliar bun, 4, 877–904.
(<https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/15406/13813>)
- Santoso, S. (2012). *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media.
- Sonhadi, I. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen untuk Menyewa Mobil pada Rental Abi di Lumajang*. STIE Widya Gama Lumajang.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, D. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, S. (2011). *Analisis Regresi untuk Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Widarjono, A. (2015). *Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS* (Edisi Kedu). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Worodiyanti, N. W., & Dr. Maspiyah, M. K. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Elladerma Skin Care Malang. *E- Journal*, 5, 23–28.
(<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-tata-rias/article/viewFile/15189/13754>)

Website

- <http://eprints.perbanas.ac.id/1647/3/BAB%20I.pdf>
- <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/8799/Bab%20I.pdf?sequence=9>
- http://www.academia.edu/10041383/Analisis_Pengaruh_Kualitas_Produk_Kualitas_Pelayanan_Dan_Customer_Value_Terhadap_Kepuasan_Pelanggan_Dan_Dampaknya_Terhadap_Positive_Word_Of_Mout_Studi_Pada_Pelanggan_Telkom_Speedy_di_Semarang
- <http://manajemenindo.blogspot.co.id/2013/06/kepuasan-pelanggan-produk-telkom-spe%20edy.html>
- https://id.m.wikipedia.org/wiki/Telkom_Group
- <http://telkombanjarbaru.blogspot.co.id/>
- http://eprints.undip.ac.id/35633/1/Jurnal_Artikel_Bunga_Caecaria_Dwihapsari_C2A008179.pdf
- http://www.academia.edu/5141422/MAKALAH_MANAGEMENT_PEMASARAN
- <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article>
- <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/viewFile/2680/2389>
- <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article>
- http://eprints.dinus.ac.id/8780/1/jurnal_13506.pdf
- <http://eprints.dinus.ac.id/5065/1/11974.pdf>