

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Aryadi Dody, F. (2013). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Giant Supermarket Dinoyo Malang). *Jurnal Universitas Brawijaya Malang*.
- Assegaff. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT.Garuda Di Kota Semarang). *Ekobis Jurnal Ekonomi dan Bisnis 10(2)*.
- Ester, H.& Sutrisna, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Di Pekanbaru (Studi PT.JNE (Jalur Nugraha Ekarurir) Pekanbaru). *Jom FISIP 4(2)*.
- Fajar, Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Furqon. (2009). *Statistika Terapan untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Ghazali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivriate Dengan Program SPSS*. Vol 4. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Husein, Umar. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta : Rajawali.
- Khoirista, A., Yulianto, E., & Mawardi, M, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) 25(2)*.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Edisis ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler , Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid Idan 2*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran* Jilid Edisis ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, M,S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi 1(2)*.
- Lovelock, Wirtz. (2011). *Service Marketing (people, Tecnology, Strategy)*. England : Pearson Education Limited.

- 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). *Jurnal Administrasi Bisnis* 2(1).
- Panjaitan Januar, E., & Yuliati A,L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Derema Jurna Manajemen* 11(2).
- Peter dan Olson. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jakarta: Salemba Empat.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manajemen Analysis Journal* 1(4).
- Puji Lestari, Fibria, A. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kuaalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. [https:// journal.ac.id /index.php/sosio_ekons](https://journal.ac.id/index.php/sosio_ekons) 10(2).
- Rifaldi., Kadunci., & Sulistyowati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram* 13(2).
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 1(2).
- Sondakh Roly, B., Tampi Johny.,Tumbel Tineke, M. (2019). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien pada puskesmas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 09(3).
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen)*. Jakarta : PT Buku Seru.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academy Publishing Service).
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suwardi. (2011). *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang.
- Tjiptono dan Candra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandi., dan Anastasia, D. (2012), *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta : Andi offset.

Tjiptono, Fandi., dan Anastasia, D. (2012), *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta : Andi offset.

Trihendradi, C. (2012). *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta : Andi.

Widjaja, Y., dan Nugraha, I. (2016). *Loyalitas Merek Sebagai Dampak dari Kepuasan Konsumen*, 1(April), pp. 1-13.