

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M Taufik. 2011. *Manajemen strategi*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Chakravarti, Laha, dan Roy, 1967. *Handbook of Methods of Applied Statistics*, John Wiley and Sons, New Jersey.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 19. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 19. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- T. Hani Handoko. 2014. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Husein Umar, 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Mannheim, Karl. 1952. *Essays on the Sociology of Knowledge*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. J. 2007. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta :UI Press.
- T. Hani Handoko. 2014. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Djarwanto. 1996. *Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian*. Yogyakarta: Liberty.
- J., Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kartono, Kartini. 1990. *Psikologi Umum*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- , 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- , 2002. *Manajemen Pemasarn Edisi Millenium*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhtosim, Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Purwanti. 1999. *Pelayanan Dalam Jasa*. Bandung: Angkasa.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabetta.

- , 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Swasta, Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Afrinda Khoirista, Edy Yulianto, M. Kholid Mawardi, (2015), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 25 No. 2 Agustus 2015.
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati, (2016), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”, *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, September 2016
- Dwi Aliyyah Apriyani Sunarti, (2017), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 51 No. 2 Oktober 2017
- Kusuma Wijayanto, (2015), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 17, No. 1, Juni 2015
- Tjiptono, Fandy, & Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- , 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kelima. Yogyakarta: Andi Offset.
- , 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- , 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- , 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi Offset: Yogyakarta.