

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- AprianiSella. 2017. *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Fitnes Marion Ladies GYM & Studio Kediri*” Jurnal Ekonomi.Vol. 01. Hal. 19. Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Assegaff, Mohammad. 2009. ”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*” . Jurnal Ekonomi dan Bisnis . Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186 . Unisulla Semarang. Semarang.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin.2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Azwar, S. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Chandra, Gregorius, dkk. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Bandung*: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media
- Husain Umar. 2005. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Handi. 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kesembilan. PT Elek Media Komputindo.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12.Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*.Edisi 12. Jilid 1.Terjemahan Bob Sabran.Jakarta :Erlangga.

Laurensius Boro Kereta.2014. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur*”. Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi. ISSN: 2356-3885.Vol. 01. No. 3. Program Indonesia Open University.

Nuki Kartika Ningrum.2013.*Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS Yogyakarta)*. Jurnal Manajemen Vol. 3.No. 2.Yogyakarta :Fakultas Ekonomi Universitas Sarjana wiyata Tamansiswa.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L . 2008. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Exxceptions*, The free Press, New York: NY

Rambat, Lupiyoadi, dan A. hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. EdisiKedua. Jakarta;SalembaEmpat.

_____. 2008. *Manajemen PemasaranJasa. EdisiKedua*. Jakarta; SalembaEmpat.

RahayuTriastity .2013. “*pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV SatriaGrahaGedongan, Colomadu, Karanganyar)*” Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. Vol. 13. No. 2 . Hal:151-157. Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta.

Rangkuti, F.2011. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Riduwan .2007 *.Rumusan dan Data dalam Analisis Statistik*.Bandung :Alfabeta.

Setiadi, Nugroho. J. 2015. *Perilaku Konsumen. Cetakan 6*. Jakarta: Kencana

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung:CVAlfabeta.

Sugiyono. 2010 *.Metode Kuantitatif dan Kualitatif R & D*. CV. Bandung: Alfabeta

_____. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:Alfabeta

Supranto, J. 2008. *Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. RinekaCipta.

Syarifah Nurhuda.2017. “ *Effect of Tangibility and Reliability Service Quality Towards Homestay Customer Satisfaction*” Journal of Tourism Hospitality and Enviroment ManagementISSN: 0128 – 178x.Vol. 5. Issue: 5. pp.44 -53. UniversitiTeknologi MARA Cawangan Pahang, 26400 Malaysia

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta, Andi.

Usfunia. 2017. “*Pengaruh Produk, Harga, Personal, dan BukiFisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sinjay Bangkalan*” Jurnal ilmu dan Riset Manajemen. ISSN: 2461-0593.Vol.5. No. 5.Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Uma, Sekaran. 2006. *Research Methods For Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Edisi empat buku 1. Salemba Empat.

Zoeldhan Raden 2012, *Pengertian Kepuasan Pembelian* , www.Zoeldhaninformatikamanajemen.com diakses 14 April 2018.

