

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulah, Thamrin dan Tantri Francis. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta : PT Raja Grafindo
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT RINEKA CIPTA.
- _____. 1999. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT RINEKA CIPTA
- Apriani Sella. 2017. "Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Fitnes Marion Ladies Gym & Studio Kediri". *Jurnal Ekonomi*. Vol. 01 No. 09. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Djatmiko Tjahjono dkk. 2015. "Pengaruh Emphaty, Assurance Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Prudential Life Assurance Bandung". Vol. 15 - No.2. *Universitas Telkom*.
- Farida Nur Laili. 2017. "Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani Di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk". *Jurnal Ekonomi*. Vol. 01 No. 07. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Gaspersz, Vincent. 2012. *All-in-one Management Toolbook*. Bogor: Tri-Al-Bros Publishing.
- Hayat, Atma dkk. 2017. *Manajemen Strategik*. Medan : Madenatera.
- Haryeni dkk. 2017. "Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Khatib Sulaiman". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 19 No 2. Universitas Dharma Andalas
- Ida Ayu Inten Surya Utami Dkk. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur". *Jurnal Manajemen*. Vol 4 No 7. Universitas Udayana, Bali, Indonesia
- Imansyah Dan Irawan Haris. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandang". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. Vol 3: hal 325 – 334. Fakultas Ekonomi Universitas Achmad Yani Banjarmasin.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Ciawi, Bogor. Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. Dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Indeks. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Kosasih Pusura Putri Michelle. 2016. "Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Di Princess Cosmetic".

Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Volume 1, Nomor 2. Universitas Ciputra, Surabaya.

Kartikaningrum Nuki. 2013. *“Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen Waroeng Spesial Sambal (Ss Yogyakarta)”*. Jurnal Manajemen. Vol.3 No 2. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

Lubis Alfi syahri & Andayani Nur Rahmah. 2017. *“Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt sucofindo batam”* Journal of Business Administration. Vol 1, No 2, hlm. 86-97. Prodi administrasi bisnis terapan politeknik negeri batam.

Laksana, fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. edisi pertama. Yogyakarta: Graha ilmu.

Limakrisma, Nandan dan Hari Susilo, Wilhelmus. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta : Mitra Wacana Media

Nilasari Eswika & Istiatin. 2015. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo”*. Jurnal Paradigma. Vol. 13, No. 01. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta.

Priansa, Juni, Doni. 2017. *Perilaku Konsumen*. Bandung : Alfabeta

Paisal & Afrizawati. 2017. *“Pengaruh kualitas layanan jasa terminal penumpang kapal cepat terhadap kepuasan konsumen”* . Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya. Vol.15 (2). Politeknik Negeri Sriwijaya.

Rompas Pamela Christania dkk.. 2016. *“The Influence Of Service Quality Towards To Customer Satisfaction (Study At BPR Prisma Dana Manado)”*. Jurnal EMBA .Vol.4 No.1. Faculty Of Economics And Business International Business Administration (IBA) Program Sam Ratulangi University, Manado.

Renata, A. Riskia & Suryono Budi Santoso. 2013. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo)”*. Jurnal of Management. Vol. 2 No 2. Universitas Diponegoro

Syahrial Hendry Dan M. Rizan. 2015. *“Pengaruh Tangible, Empathy Dan Assurance Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Raden Auto Jakarta”*. Jurnal Manajerial. Volume 9 No.1. Universitas Jayabaya Dan Universitas Negeri Jakarta.

Setiadi, J, Nugroho, 2003. *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Jakarta Timur : Prenada Media.

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Andi

- Sugiyono. 2012. *Metode penelitian bisnis*. Cetakan ke 16. Bandung: Alfabeta
- _____. 2015. *Metode penelitian bisnis*. Cetakan ke 22. Bandung: Alfabeta
- Sulaeman Elis Reynata. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut. Jurnal Manajemen. V ol 14 No 2. Program Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan.
- Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius. 2011. *Service Quality & Satisfaction* Yogyakarta : CV Andi
- _____. 2017. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi
- _____. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Pemasaran jasa*. Malang : Bayumedia

