

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Yunus. 2016. "Pengaruh *Service Quality* (*tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance*) terhadap *Customer Satisfaction: penelitian pada hotel Serela Bandung*". Vol 15. No 02. Hal. 16. Jurnal Manajemen Universitas Kristen Manartha.
- Apriani, sella. 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.
- Azwar, S. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Febriani, Dian. 2017. "*Analisis Kepuasan Petani Bunga Krisan Potong Terhadap Insektisida X di Desa Sidomulyo, Kecamatan Batu, Kota Baru*". Jurnal Ekonomi. Vol 28. Hal 8. Fakultas Ekonomi Universitas Veteran.
- Irawan, Handi. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. PT Gramedia. Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Salemba Empat: Jakarta
- Mulyana, Tatang. 2017. "Pengaruh *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk 1001 Beras Pada PD. Ega Rasa Garut*". Vol 16. No 03. Hal 9. Jurnal Wacana Ekonomi.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Sartika, Dewi. 2018. "Pengaruh *Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Keripik Nenas di Desa Kuala Nenas Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau*". Vol. 02 . Hal. 14. Akademi Sekretari dan Manajemen Persada Bunda Pekanbaru.

- Sangodji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan praktis disertai jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sudrajat, Ajat. 2018. "Pengaruh Kualitas Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Dan Kompetensi Tenaga Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Agency) Pt Rajawali Citra Televisi Indonesia". *Jurnal Akrab Juara*. Vol. 03. No 02. Hal 10. Fakultas Ekonomi Yayasan Akrab Pekanbaru.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, George. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi
- , Fandy. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- , Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- , 2010. *Metode Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. CV. Bandung: Alfabeta
- , 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Windarti, Tias. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donut Madu Cihunjang-Pekanbaru)". *Jom Fisip*. Vol 04. No 02. Hal 10. Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau.
- Yuliani. Dian. 2017. "Hatrabilitas, Sumber gen dan Durabilitas Ketahanan Varietas Padi Terhadap Penyakit Hawar Daun Bakteri". *Jurnal Litbag*. Vol 36. No 02. Hal 12. Balai Besar Penelitian.