

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo. Yogyakarta.
- Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Caesar Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro (UNDIP).
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Buchari, Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Gusvitawati, Mila. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Remaja Motor Kawasaki Bandung*. Skripsi. Bandung: Universitas Pasundan (UNPAS).
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. CAPS (Center For Academic Publishing Service). Yogyakarta.
- Hartono, Jogiyanto. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. BPFE. Yogyakarta.
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Khotimah, Khusnul. 2018. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Dua Putri Swalayan Sidodadi Garum*. Skripsi. Blitar: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.

- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2010. *Principles of Marketing*, Thirteen Edition. New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2014. *Principles Of Marketing*, Twelfth Edition. Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid I. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2010. *Principles of Marketing*. Thirteen Edition. USA
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempatbelas. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Salemba Empat. Jakarta.
- Masfiah, Siti. 2018. *Pengaruh Harga Servis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Intervening*. Skripsi. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung (IAIN).
- Mauludin, Hanif. 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Prasetyo, Ari. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TIKI Cabang Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Semarang (UNNES).
- Pujawan. 2010. *Riset Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Rahman, Arif. 2010. *Strategi Dahsyat Marketing Mix For Small Business*. Trans Media Pustaka. Jakarta.

- Sinambela, et al. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sumarni, Murti. 2011. *Pengaruh Employee Retention Terhadap Turnover Intention dan Kinerja Karyawan*, Akmenika UPY. Vo. 8.
- Swastha, Basu Dh. 2010. *Manajemen Penjualan*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Statisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Yuliyani. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Karunia Motor Pacitan*. Skripsi. Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Zulian, Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. EKONISIA. Yogyakarta.