

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta.
- Ardhana, Old. 2010. Penelitian Berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”(Studi Pada Bengkel Caesar Semarang). Semarang. Universitas Diponegoro.
- Bahri, Syaiful. 2018. Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Buchori Achmad Herry, Saladin Djaslim. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama. Linda Karya. Bandung.
- Hamdani, A. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta Barat: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2012. “Principles Of Marketing”. Global Edition 14. Pearson Education.
- Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta, PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2011. “Marketing an Introduction”. Indonesia: Pearson.
- Manullang, Ida. 2008. Penelitian Berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan. Universitas Sumatera Utara.

- Mauludin, Hanif. 2010. Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nilasari, Eswika. 2015. Penelitian Berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo”. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Balik Surakarta.
- Nurhasyimad.2010. Bab 2 Tinjauan Pustaka 2.1. Pengertian Pelayanan. [http:// www.Damandiri . or .id/ file/ nurhasyimadunair bab 2. Pdf.](http://www.Damandiri.or.id/file/nurhasyimadunair_bab_2.Pdf)
- Rini, Dewi Puspita. 2014. Penelitian Berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Mugen Puri PT. Mitrausaha Gentaniaga Jakarta”. Fakultas Ekonomi Dan Manajemen.
- Swasta, Basu. 2008. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty
- Sangadji M.E dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen. Edisi 1. Andi. Yogyakarta
- Sangadji dan Sopiah. 2012. Perilaku Konsumen. Penerbit Andi Yogyakarta
- Sujarwo, Eko. 2012. Penelitian Berjudul “Pengaruh Letak Lokasi Usaha Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Dealer Pangung Motor Surakarta”. Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sunyoto, Danang. 2012. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Cet 1. Caps. Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2013. Teori, Kuesioner Dan Analisa Data. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2012. Pemasaran Strategik. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.

- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2011. *Service Quality and Satisfuction*. Edisi Ketiga. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Penerbit Banyumedia Publishing. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Penerbit Andi. yogyakarta
- Valentine K Anggri. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Express*. *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Zeithaml, V. A, Bitner, M. J., dan Gremler, D. D 2009. *Services Marketing: integrating Customer Focus Across The Firm* (5<sup>th</sup> ed). Singapore: McGraw-Hill and Irwin.