

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Rohani. 2010. *Pengelolaan Pembelajaran*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta. Media Pressindo.
- Chasanah, Djamilatul. 2018. *Analisis Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan Uji Kir Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar*. Jurusan Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
- Ginting, Nembah. 2011. *Manajemen Pemasaram*, Cetakan I Yrama Widya, Bandung.
- Ilyasa, F.B. 2013. *Pengaruh Diferensiasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Sepeda Motor Yamaha Studi Kasus Pada Konsumen Dealer Sumber Mulia Motor Wlingi*. Jurusan Manajemen. Sekolah Tinggi ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
- Irawan, H. 2008. *10 Karakter Konsumen Indonesia*. Majalah Marketing Edisi Khusus/II/2008.
- Jaya, T.U. 2010. *Pengaruh Pengawasan Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Penjualan Studi Kasus Pada Perusahaan "RICH O REFRACTORY" Blitar*. Jurusan Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran 2*. Edisi duabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. 2011. 10th Edition. "*Marketing an Intruction*". Indonesia: Perason.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.
- Mukti, Dana, M.Y. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Pada Mebel CV Jati Endah Lodoyo Blitar*. Jurusan Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha II.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swasta, Basu., dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*,. Penerbit Andi: Yogyakarta. BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Yuniarti, Sri. 2015. *Asuhan Tumbuh Kembang Neonatus Bayi: Balita dan Anak Prasekolah*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Yuwono, Deni. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Mandala Multifinance, Tbk. Cabang Blitar*. Jurusan Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.