

DAFTAR PUSTAKA

- Sujianto, Agus Eko, SE., MM. 2009. *Aplikasi Statisti dengan SPSS 16.0*. PT.Prestasi Pustakaraya. Jakarta.
- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi.
- Daryanto.2011. *Manajemen Pemasaran*.Sari Kuliah. Satu Nusa. Bandung.
- Haryanto, Edi. 2013. *Studi Tentang Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Program Studi Pascasarjana, Magister Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Elex. Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. E disi 13. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip.2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2, Edisi 13. Alih bahasa.Banyamin Molan. Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.

- Layaalin, Yineu Nur. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.*
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Salemba Empat. Jakarta.
- Mongkaren, Steffi. 2013. *Studi tentang Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado.* Falkultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Toriq, Mochammad. 2014. *Studi tentang Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo.* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran.* ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa.* Bayumedia. Malang.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. 2011. *Pemasaran Strategik.* Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran.* Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa.* Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Ekonisia. Yogyakarta