

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Nur. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan ketiga. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Amir, Fachruzi. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Pt Hasjrat Abadi Di Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar.
- Catrina Nora Saradissa. 2015. *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 4, Nomor 11, November 2015. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Dwi, Nur Jayanti. 2016. *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fadma Yulianti dan Indra Noor Fajri Kurniawan. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Banjarmasin*. Jurnal SPREAD april-2011 Volume 1 Nomer 1. Kayu Tangi Banjarmasin: STIE Indonesia.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Jessica J Lenzun, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1237-1245. Manado: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsrat, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Marketing Klasik Indonesia*. Bandung: Mizan.
- Kasmir dan Jakfar. 2003. *Studi Kelayakan Bisnis*, edisi pertama, cetakan pertama, Jakarta: Prenada Media.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi kesebelas Jilid 1. Terjemahan oleh Benyamin Molan. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P dan Gary Armstrong. 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi dua belas Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasasaran : Pendekatan Praktis*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Prastiwi, Asti. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Matahari Sakti Surabaya*. Surabaya: Universitas Wijaya Putra Surabaya.
- Purwanto, Asih. 2008. *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Yamaha Mio*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sari, Yesi Tri. 2012. *Analisis Pendapatan Usaha Laundry Di Kecamatan Tampan Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Selang, Christian. 2013. “*Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Mandao*”. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Akuntansi (EMBA)*. Vol. 1. No. 3. Juni 2013. Hal. 71 – 80. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Subagyo, P. dan Djarwanto. 2005. *Statistik Induktif*. edisi kelima. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swasta, B. 2006. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.