

## DAFTAR PUSTAKA

- Adil, Syamsun, Najib. 2016, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor.", *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, Vol. 3, No. 3
- Agustine, Wibowo. 2016, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt.Multilindo Utama Batam", *Jurnal Equilibiria*, Vol.3, No.2.
- Arikunto. Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Lima. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bilson Simamora. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2002. *Statistik Induktif*. BPFE. Yogyakarta.
- Ghozali. Imam. 2005. *Analisis Dengan Program Spss*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Hasan. A. 2008. *Marketing*. MedPress (Anggota IKAPI). Yogyakarta.
- Hayati. 2016, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan Dan Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Service". *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, (2/2),68-82.
- Irawan dan Faried. 1997. *Pemasaran Prinsip dan Kasus Edisi kedua*. BPFE. Yogyakarta.
- Irawan. Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Konsumen*. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Khoirista, Youlianto, Mawardi. 2015, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 25 No. 2
- Kinner. Thomas C dan Taylor. James R. 1988. *Riset Pemasaran*. Edisi Ketiga Erlangga. Jakarta.
- Kotler. P. & Keller. K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke 12. Indeks. Jakarta.
- Kotler. Philip and Garry Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 12. Erlangga. Jakarta.

- Kuncoro. Mudrajad. 2002. *Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Lupiyoadi. Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moha, Loindong. 2016, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado”, *Jurnal EMBA*, Vol.4 No.1, Hal. 575-584
- Mukhlis. 2019, “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T di Muara Bulian.”, *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, Vol.3, No. 1
- Mz Hermanto. 2016, “Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Astra Motor Plaju Palembang”, *Jurnal Desiminasi Teknologi*, Volume 2, No.2.
- Prastowo. Andi. 2011. *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Diva Press. Yogyakarta.
- Rangkuti. Freddy. 2003. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Setiadi, 2010. *Manajemen Pemasaran Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.
- Sholeha, Djaja, Widodo. 2018, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi”, *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol.12, No.6.
- Singgih Santoso. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Elex Media Komputindo Gramedia. Jakarta.
- Sofyan Asauri, 2004, *Manajemen Pemasaran*, Rajawali Press, Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sulaiman. Wahid. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS. Contoh Kasus dan Pemecahannya*. Andi. Yogyakarta.
- Suryani. Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Suwarto, Anggraini. 2019, “Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di Adzkiyah Khidmatul Ummah Di Kota Metro.”, *Cam Journal*, Vol 3, No.2
- Swastha DH, Basu dan Handoko, 2008, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi ke-2 Cetakan 2, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha DH. Basu. 2007. *Asas-asas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.

Swastha, Basu dan Irawan, 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.

Tjiptono. F. 2006. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Andi. Yogyakarta.

Tuju, Loindong. 2018, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Sepeda Motor Yamaha Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Hasjrat Abadi Di Manado”, *Jurnal EMBA*, Vol.6 No.3, Hal 1798-1807.

Umar. Husein. 2002. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.