

DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar. 2011. *Analisa Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggah Aji Purworejo*. Dinamika Sosial Ekonomi Vol 7 No. 1.
- Bayu Prakoso dan Nurhadi. April 2017, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar Di Gresik. *Jurnal Indonesia* Vol. 8 No 1.
- Dharmmesta, Basu Swasta. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Dwi Aliyyah Apriyani Sunarti. Oktober 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Admintrasi Bisnis (JAB)* Vol. 51 No. 2.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ika Selvia Umayya NST. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan. *Skripsi*. Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Irawan, Handy. 2010. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Perilaku Struktur dan Proses*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, September 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Derma Jurnal Manajemen* Vol 11 No 2.
- Kotler dan Keller, 2012 *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Ilmu.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Philip., Keller, Levin Lane., 2012. *Marketing Management*. Global edition (14th ed.) England: Pearson Education Ltd.
- Kusuma Wijayanto. Juni 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol 17. No 1.

- Lis Noviyanti, Februari 2018, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*. Vol 1, No 2.
- Lukasyanti, Dewi.2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan. Under Graduates Thesis*, Universitas Negeri Semarang.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Teoridan*
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba..
- Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers. *Praktik*. Salemba Empat. Jakarta
- Rahman. Diandaris Nurhandika 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Pemancingan Ngrembel Asri Gunungpati Semarang. *Jurnal Universitas Negeri Semarang*. Semarang
- Reza Dimas. September 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung) *Jurnal Universitas Telkom* No 1203100090.
- Rizal, Ahmad. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang Sahabat Langkat. *Jurnal Universitas Pembangunan Panca Budi Medan*.
- Sudirman. Dewi Yanti, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama pada PT. Bank Rajyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar. *Jurnal Universitas Hasanudin*. Makassar
- Sugiyono. (2012). *Memahami penelitian Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, Husain. 2012. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Yazid. 2010. *Pemasaran jasa konsep dan implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia.