

DAFTAR PUSTAKA

- _____, 2014. *Pemasaran Jasa*, Edisi II. Yogyakarta : Andi.
- _____, 2016. *Strategi Bisnis Pemasaran*, Edisi II. Yogyakarta : Andi.
- Adityo Laksono. 2015. *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya Menurut Para ahli*. Diambil dari: <http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggandan.html>. (13 April 2020).
- Arikunto, Suharsimi.2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Basu Swastha. 2008. *Menejemen Pemasaran Modern*. (edisi 2), Yogyakarta : Liberty-Yogyakarta.
- Bella.2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung CV.Pustaka.
- Dictio. 2017. *Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan?*.Diambil dari: <https://www.dictio.id/t/faktor-faktor-apa-saja-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan/14450> . (13 April 2020).
- Ghozali, Imam.2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi 6. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill.2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hendrawan.2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghali Indonesia.
- Highlight. 2019. *Cara Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen dan Indikatornya*. Diambil dari: <https://highlight.id/pengertian-definisi-maksud-tujuan-tingkatan-kepuasan-konsumen/>. (13 April 2020).
- Hurriyati, Ratih.2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Husein, Umar. 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*,Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.

- Maulidin, Hanif.2010. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan / Organisasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Nasution, M.Nur.2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghali Indonesia.
- Nico A. Lumenta, “Pedoman Penyusunan SOP Perusahaan”, *Jurnal manajemen*”, Vol. 2 No. 4 (Nopember 2011)
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Supratman.2015. *Alat-alat Bongkar Muat*. Jakarta : Ghali Indonesia.
- Suryana. 2008. *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy.2011. *Strategi Pemasaran*, Edisi II. Yogyakarta : Andi.
- Vanessa Gaffar. 2007. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Zulaika.2018. *Fasilitas Pelabuhan*. Jakarta : Ghali Indonesia.
- Zulfikar, M.Nur.2017. *Manajemen Perusahaan*. Jakarta : Ghali Indonesia.