

## 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-pelanggan-dan.html>. (13 April 2020).
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Badriyah, Mila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung CV. Pustaka.
- Basu Swastha. 2008. *Menejemen Pemasaran Modern. (edisi 2)*, Yogyakarta: Liberty-Yogyakarta.
- 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.
- 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.
- Imron, Imron. 2019. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang*. Skripsi. Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika.

- Irmayanti, Sulistiaty Thamrin. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada AL Badar Hotel Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Jurnal.2020. *4 Indikator untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Diambil dari: <https://www.jurnal.id/id/blog/indikator-kepuasan-pelanggan-untuk-bisnis> (13 April 2020).
- Kumpulan Pengertian. 2019. *Pengertian Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli*. Diambil dari : <http://www.kumpulanpengertian.coM//2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut.html>. (13 April 2020).
- Manajemen SDM. 2019. *Pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli*. Diambil dari : <https://mnjmn sumberdaya manusia.blogspot.com/2019/06/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut-para-ahli.html>. (13 April 2020).
- Maulidin, Hanif. 2010. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan / Organisasi*. Jakarta: ElexMedia Komputindo.
- Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghali Indonesia.
- Senja, Febi Wulandari. 2019. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Memilih Layanan Jasa Petikemas Refeer*. Skripsi. Surabaya: STIAMAK Barunawati Surabaya.
- Seputar Pengetahuan. 2016. *11 Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli (Pembahasan Lengkap)*. Diambil dari: <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>. (13 April 2020).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Suryana. 2008. *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*, Edisi II. Yogyakarta : Andi.
- Vanessa Gaffar. 2007. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.