

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Sanusi, (2011), *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Furdyartanta, (2011), *Kajian Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar* . Buletin Studio Ekonomi Volume 12 No 1 Tahun 2007.
- Irawan, (2008), *Kajian Pengukuran Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Buletin Studio Ekonomi Volume 12 No 1 Tahun 2007.
- Kotler dan Keller, (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, (2009). *Kajian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi Semarang*, Volume 11, No. 1. 24 Januari 2014.
- Laksana, (2008). *Kajian analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*, Jurnal ISSN1410-4628.
- Lupiyoadi, (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Jakarta. PT. Indeks Gramedia.

- Noor, Juliansyah, (2011). *Metodologi Penelitian Skripsi, Thesis, Disertai dan Karya Ilmiah*. Cetakan Ke-1. Penerbit Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Pratiwi, (2012). *Kajian Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PenggunaBus Trans Jogja Di Yogyakarta*.
- Rangkuti, (2008). *Kajian analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*, Jurnal ISSN1410-4628.
- Sugiyono, (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ke-16. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, (2008), *Kajian Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PenggunaBus Trans Jogja Di Yogyakarta*.
- Tjiptono, Fandy, (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian. Edisi Pertama. ANDI. Yogyakarta*.
- Wibowo, S.E., M.Phil (2012). *Manajemen Kinerja*. Edisi ketiga. Penerbit PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.