

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, D. C. N. dan D. H. A. (2016). *Metodologi Penelitian* (15th ed.). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- ARIKUNTO. (2010). *Prosedur Penelitian*. PT RINEKA CIPTA.
- Ayu Irma. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *ISSN:2461-0593*.
- Bambang, P. S. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten.
- Budi Harijanto, Y. A. (2014). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Politeknik Negeri Malang), *12*(2), 42–52.
- Diasari, S. A. (2016). Pengaruh harga, produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, *5*.
- Gultom, T. S. S. (2014). Pengaruh Merek, Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pembelian Produk Aqua (Studi Kasus Pada PT. Bintang Suryasindo Cabang Pangkalpinang Bangka), *1*(1), 1–11.
- Gunawan, T., & Agustin, S. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *6*(April).
- Himawati, F. (2017). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kotler, & Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (1st ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- kotler philip, keller kevin lane. (2012). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, F. (2008). *MANAJEMEN PEMASARAN: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, rambat. (2011a). *Buku pintar Statistik Komputer*. jakarta: PT. BUKU SERU.

- Lupiyoadi, rambat. (2011b). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Jakarta selatan: Salemba Empat.
- Nasution. (2016). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)* (1st ed.). jakarta: PT Bumi Aksara.
- pandesia et all. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Indah Manado.
- Priyatno, D. (2011). *BUKU PINTAR STATISTIK KOMPUTER*. Yogyakarta: PT BUKU SERU.
- Sanusi, A. (2012). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2013). *Metodologi Sugiyono. (2009). METODE PENELITIAN BISNIS (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2012a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2012b). *Pelanggan puas? tak cukup*. Yokyakarta: C.V ANDI.
- Sugiyono. (2015). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management : Mewujudkan layanan Prima* (1st ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2017). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar. (2008). *Statistika Penelitian*.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Gava Media.
- Zulfikar, E. (2009). *Manajemen pemasaran*. (M. Adi, Ed.) (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Zulfikar, E. (2015). Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPBU Kota Batam.
Penelitian Bisnis (3rd ed.). jakarta: Salemba Empat.