

DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, Y., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5.
- indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi. Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kholilullah, A. S. (2017). Pengaruh brand image , harga, kualitas produk dan promosi terhadap keputusan pembelian. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(April).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. (B. A. Saebani, Ed.). Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nasrudin, E. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. (B. A. Saebani, Ed.) (1st ed.). Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rambat, L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Samhah, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen OOST Kafe Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5.
- Sanusi, A. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan Ke(Alfabeta, Bandung).

- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Centre of Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *PELANGGAN PUAS? TAK CUKUP!* Yogyakarta: C.V Andi Offset (Penerbit Andi).
- Wibowo. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Yunus, & Budiyanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(12), 1–119.