

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Tri Haryono Pengaruh Layanan, *Reputation, Preference Dan Word Of Mouth Terhadap Repurchase Intention* Studi Kasus Pada Pt. Ntronik Lintas Nusantara, Semarang Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit : PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ari Prasetyo Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Studi PT.TIKI Cabang Semarang Management Analysis Journal Vol. 1, No.2, Agustus 2012
- Cristopher Lovelock, et.all, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Erlangga, 2010, hal, 16
- Dessy Prayogo, Fransisca Andreani, Kho *Pengaruh brand image terhadap kepuasan pelanggan dengan persepsi nilai sebagai variabel perantara di Tx Travel Surabaya*, Maret 2014
- Edy mulyanto (2010). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel ajsaka motor kudu*, Parasuraman, A., V. A Zeithaml, and L.L. Berry. 1985. *Journal of Marketing*. Vol. 48, Fall, pp. 41-50.
- Erma, W dan B. Sinaga. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Karya Putra Dawati : Bandung.
- Febrina Rosinta *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan* Bisnis & Birokrasi, Fornell, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, ISSN 0854-3844 Mei—Agus 2010, hlm. 114-126 Volume 17, Nomor 2
- Hasyim dan Rina Anindita. 2009. *Prinsip – prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*, Jakarta : UIEU-University Press
- Hawkins & Lonney jurnal, 2003. Faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan terhadap merek pada konsumen pasta gigi Pepsodent di Surabaya”
- Hidayat Deddy Rakhmad *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga kepercayaan citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan* Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014.
- Husein Umar, 2010. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Cetakan kelima.

- Indah Artiningtyas *pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan*, Parasuraman, A., V. A Zeithaml, and L. Berry, 1998. *Journal of Marketing*. Vol. 52, pp. 35-48.\
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, cetakan 4 Jakarta, Rineka cipta, 2011
- , (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip., and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks.
- , Philip, 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Perencanaan, Implementasi Pengadilan*. Salemba Empat Jakarta.
- . 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1*. Edisi 12. Penerbit : Erlangga. Jakarta.
- , dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Penerbit : Erlangga. Jakarta
- _____, dan . 2012. *Marketing Management*, Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- . 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Penerbit: PT. Indeks. Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Pand G. Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited. New Jersey.
- Kountor, Ronny, *Menguasai Riset Pemasaran*, PT. Mitra Kerjaya, Jakarta, 2008.
- Malhotra, Naresh K, 2005, *Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan*, Terjemahan oleh Soleh Rusyadi Maryam, Edisi Keempat, Jilid 1 dan 2, PT. INDEKS, Jakarta.
- Manurung, R. M. I. 2013. *Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Inna Dharma Deli Medan*. *Skripsi*. Program Sarjana (S1) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Mutiara Ayu & Achmad Slamet *Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Astra Motor Slawi di Kabupaten Tegal*, *Management Analysis Journal* Vol:4 No.4 2015

- Nainggolan, N. P. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional dan Lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Internasional Sibayak Berastagi. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Ekonomi, Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Nirwana, Service Marketing Strategy, Cetakan pertama, Malang ; Dioma, 2006, Hal. 19
- Petra *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran ayam Penyet RIA*, Valerie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2, (2013) 1-7
- Philip Kotler, Principle of Marketing, New Jersey ; Prentice Hall, 2002, Hal.464
- Rina Anindita dan Hasyim, Prinsip -Prinsip dasar metode riset dalam pemasaran, UIEU Universitas, Jakarta, 2009.
- Sentot, I. W. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Ghara Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Penerbit : Alfa Beta. Bandung.
- Septyan Nur Andhika *Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pada PT PELINDO III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya* Oktober, 2014:1-14
- Siti Nurjanah *Pengaruh Layanan Biro Administrasi Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan moderating variabel Kepuasan di industry pendidikan*. Peran perbankan Syariah dalam penguatan kapasitas UMKM Menuju Kemandirian Ekonomi Nasional ISBN: 978-979-6360-147-2 Maret 2013
- Siregar, Siregar.2013.Metode Penelitian Kuantitatif,PT.Fajar Interpratama Mandiri, Cetakan ke-1, April.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Supardi U.S, “*Aplikasi Statistika dalam Penelitian*”, Jakarta, PT. Prima Ufuk Semesta, 2013
- Sugiyono, 2003, *Statistika Untuk Peneltian*, CV Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*,. Penerbit Andi : BPFE. Yogyakarta.

, 2009. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta.

, Prinsip- Prinsip Total Service Quality, Satisfaction Ed.2, Andi Opset:Yogyakarta.

Tony SW dan Fitria H, “*Pengaruh Motivasi dan Lingkungan kerja terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri 1 Taman*”, Jurnal Dosen dan Mahasiswa Prodi Manajemen Unipa, Surabaya, 2011

Wayan Arya Paramarta *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sdi pizza hut gatot subroto denpasar*