

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Cetakan Kesembelian*. Bandung: Alfabeth.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Jakarta : Kencana.
- C.Trihendradi. 2013. *Step by Step IBM SPSS 21: Analisis Data Statistik*.
- Effendy, Onong Uchjana. (2013). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Irawan, Handi. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi. Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- , 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Masri, Singarimbun. 2006. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Morissan. 2014. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Philip, Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium. Jilid 2*. PT. Prenhallindo: Jakarta.
2004. *Marketing Management, The Millenium Edition Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice Hall.
2014. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Prayitno dan Amti, Erman. 2008. *Dasar-Dasar Pelayanan Informasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riswandi. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Graha Ilmu.

Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, cetakan ke 12*. Bandung: Alfabeta.

2013. *Statistic untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Chandra. 2008. *Service, Quality, & Satisfaction. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: ANDI.

2008. *Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: ANDI.

-----, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Sumber lain:

CristianyJuditha <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/jpkp/article/viewFile/1316760>

Januar Efendi Panjaitan /<https://jurnal.kualitaspelayanan/> (diakses pada 10 Desember 2018, pk1 02:00 WIB)

Auto2000 <https://auto2000.co.id> (diakses pada 5 Mei 2019, pk1 12.30WIB)