

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Bhote, K. R. (1996). *"Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty : The Key to Greater Profitability"*. New York: Amacom.
- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing (3rd ed.)*. New Delhi: Tata McGraw.
- Cangara, H. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cultip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2009). *Effective Public Relations Ed. 9*. Jakarta: Kencana.
- Devito, J. (1997). *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Professional Books.
- Effendi, H. D. (2002). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasiram, M. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Malang: UIN Malang Press.
- Kementrian Keuangan Republik Indonesia. (1998). *Undang-undang Republik Indonesia*. Retrieved Juli 25, 2021, from Kementrian Keuangan Indonesia: <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1998/10Tahun~1998UUhal1.htm>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Ed. 13. Jilid 2. Terjemahan Oleh BOB Sabran MM*. Erlangga.
- Kriyantono, R. (2012). *Public Relations & Crisis Management : Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Emban Patria.
- Lupiyoadi, R. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Madona, F. (2017, April 26). *UIN Raden Fatah Palembang*. Retrieved Mei 27, 2021, from radenfatah.ac.id: <http://eprints.radenfatah.ac.id/1530/1/FITRI%20MADONA%20%2814180079%29.pdf>
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PT. RAMAYANA MOTOR SUKOHARJO. *Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari – Juli 2015*, 4-5. <https://media.neliti.com/media/publications/115736-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Oliver, S. (2007). *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Vol 11, No 2 (2016)*, 1-6. <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/130>
- Rakhmat, J. (2000). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Pendekatan Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D., & Burhanudin. (2011). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta.
- Swasta, D. B., & Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran (Edisi 3)*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality Satisfaction and Ofset*. Yogyakarta.
- Yuliarini, N., & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Denpasar. *Denpasar : Buletin Studi Eonomi Volume 12 Nomor 1*.
- Zulian, Y. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia.