

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Afifudin, & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wisata Bahari Lamongan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(12), 1–17.
- Bucak, Turgay. 2014. The Effect Of Service Quality On Costumer Satisfaction: A Research On Hotel Businesses. *International Journal Of Education and Research*. Vol. 2, No. 1.
- Dora, Yenny Maya. 2017. Analysis Effect Of Service Quality, Education Facilities, and Method Of Learning, Student Satisfaction and Loyalty to Student – Studies In The University Of Widyatama Bandung. *European Journal Of Social Sciences Education and Research*. Vol. 4, No. 3.
- Fathoni, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Indonesia Cabang Semarang). *Jurnal Of Management*. Vol. 2. No. 2.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hanggraningrum, dkk. 2017. The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan. *Journal Of Applied Management (JAM)*. Vol. 15, No. 4.
- Ismail, dkk. 2015. Impact Of Service Marketing Mix On Costumer Satisfaction. *Journal Of Management*. Vol. 12, No. 2.
- Kadhim, dkk. 2016. Effect Of Marketing Mix On Customer Satisfaction: Emprical Study On Tourism Industry In Malaysia. *International Journal Of Applied Research*. Vol. 2, No. 2.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 11). Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kuntari, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 36 No. 1.
- Khasanh, Imroatul dan Indiato. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Pada Bengkel “Ocean Auto Wheels” Di

- Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*. Vol. 4, No. 1.
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____, (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lamb, J., W, J. F. C., Hair, J., & Carl, M. (2011). *Pemasaran*. Jakarta: PT Salemba Emban Patria.
- Moha, Sartika dan Loindong, Sjendry. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 4. No. 1.
- Rachman, Fatchur. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. Vol. 3, No. 11.
- Sonika dan Singh, Harjot. 2016. Impact Of Marketing Mix Element On Satisfaction: Mediating Effect Of Brand Awareness. *Journal Of Marketing and Consumer Research*. Vol. 20, No. 1
- Subagyo, A. (2010). *Marketing in Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Swastha, B. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Sunyoto. (2013). *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sirijani, Ninik dan Hidayat, Achmad Sukma. 2017. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel Dan Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. Vol. 7. Hal 31-38.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- _____,(2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol 12. No. 1.