

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Subagyo 2010, *Marketing In Business*. edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Fathoni, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service 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.
- Gulla R, George dan Roring F. 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn, *Jurnal Emba*, Vol 3, No 1, Maret 2015, h 1313-1322
- Kesuma, Eka, dkk 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotelbanda Aceh. *Jurnal Manajemen*. Vol.4 No.4.
- 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.
- Kusuma, Rizal Wahyu. 2015. Pengaruh Kualitas, Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Riset Dan Riset Manajemen*. Vol. 4. No. 12.
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nilasari, E. dan Istiatin. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo” *Jurnal Paradigma* Vol. 13, No. 01, 1-12
- 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.

- Mongkaren, Steffi. 2013. "Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado" Vol. 1 No. 4 (2013).
- Morgan, Robert M. & Shelby D. Hunt. 2008. *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing, July, hal 20-38.
- Mowen dan Minor, 2002. *Perilaku konsumen*. Jilid 1, Edisi kelima, Penerbit Erlangga
- Nilasari, E. dan Istiatin. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo" Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, 1-12
- M.Saleh Lubis. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping." E-Jurnal Apresiasi Ekonomi 1(2):77–85.
- Novia, H. E., & Sutrisna, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Pekanbaru (Studi PT. Jne (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4(2), 1–15.
- Putra, Febri Bramasta dan Raharja, edy. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bengkel Mobil Rapiglass Autocare Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012
- Pratiwi, Ni Putu Lenny dan Seminari, Ni Ketut 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol.4 No.5.
- Rondonuwu. Priscilla D. 2013. Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wirawan Manado. *Jurnal EMBA*. Vol, 1, No.1.
- Robbins, Stephen P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Saputro. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Demak.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- 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.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. (2013). *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Swastha, B. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, F dan Chandra,G.(2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, Andi.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Yanto, Tri. 2017. Pengaruh kualitas produk,kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Swalayan Macro Mart Mojoroto Kota Kediri. Universitas Nusantara PGRI Kediri

Widodo, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahas Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. Jurnal Pendidikan Ekonomi. Vol 12. No. 1.