

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Kelima cetakan Revisi*, Bandung: Alfabeta.
- C. Mowen, John. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Iqbal, Mohamad. 2009. “Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet Di Jabodetabek”. *Jurnal Kepuasan Konsumen*. Hal. 1-6. Universitas Gunadarma. Depok.
- Khoirista, Afrinda, dkk. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ( Survey pada pelanggan fedex express surabaya ). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*,2(1). Malang.
- Kotler. (2006). *Manajemen Pemasaran. Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks* (Vol. XLIV).
- Kotler dan Armstrong, .2008. *Bauran Pemasaran, Edisi Milenium 1* . Jakarta: PT. Penhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management. Organization* (Vol. 22). <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Kotler, P. (2011). Reinventing Marketing to Manage the Environmental Imperative. *Journal of Marketing*, 75(4), 132–135. <https://doi.org/10.1509/jmkg.75.4.132>
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasara. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Capítulo 12: Canales de marketing: transferencia de valor para el cliente. Marketing*.
- Pontoh, Michael. 2014. Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, ISSN 2303-1174. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5502>. Diakses tanggal 8 Oktober 2015. Hal. 285297.
- Sembiring, Inka Janita dkk (2014) Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas

- Pelanggan (Studi pada Pelanggan mcdonald's MT.Haryono Malang) *Jurnal Administrasi Bisnis*, (JAB)|Vol. 15 No. 1.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- T.C. Mawey, dkk. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulugoto. *Jurnal EMBA*, ISSN 2303-1174, Hal. 1198-1207.
- Tjiptono. (2008). *Kepuasan Pelanggan*. PT. Erlangga, Indonesia.
- Tjiptono, F. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F 2010. *Manajemen Jasa*. Jakarta : Banyumedia. 2006. *Manajemen Jasa*. Jakarta : Banyumedia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.
- Uma Sekaran. 2006. *Metodologi penelitian untuk bisnis*, Edisi Keempat Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Winahyuningsih, Panca, 2010. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gripta Kudus. *Jurnal Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus*, ISSN : 1979-6889. <http://eprints.umk.ac.id/view/creators/Winahyuningsih=3APanca=3A.html>. Diakses tanggal 9 Oktober 2015. Hal 1-17.
- Yulianto, Gatot. Purwanto Waluyo, 2004, Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang, *Telaah Manajemen*, Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang, Vol.1 Edisi 3.
- Ziqmund William. (2003). *Marketing*. South-Western College Publik.