

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2001). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: BPFE.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Adsmnitrase dan Organisasi*, Vol. 17(2) hal: 114 - 126.
- Azwar, Saifuddin. (2008). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Edgar, M. dan Galia, F. (2009). Why and How Service Quality Perceptions Impact Consumer Responses. *Journal of Managing Service Quality*, 19 (4): 474-485.
- Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS* . Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Istiatin, E. S. Wika Nilasari. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal EMBA*, Vol.1, No.4, Diakses 22 Mei 2017 <http://ejournal.unsrat.ac.id>.
- Koestanto, Tri Hari dan Tri Yuniati. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 10 (2014)
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke-13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2014). *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control*. Terjemahan. Edisi kedelapan, jilid I. Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2004). *Marketing Management*, The Millenium Edition. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: PT.Indeks.
- Kountur, Ronny. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: PPM.

- Maksum, Ali. (2012). *Metodologi Penelitian dalam Olahraga*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Panjaitan, Januar Efendi. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Universitas Telkom Bandung.
- Singgih, Santoso. (2000). *Latihan SPSS Statistik Parmetik*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyawati, Ni Made Arie dan Ni Ketut Seminari. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen, Universitas Udayana Bali*. Vol. 4. No. 8. ISSN: 2302-8912.
- Suparyanto & Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: IN MEDIA.
- Supranto, J. (1999). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Supranto, J. dan Nan Limakrisna. (2007). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Supranto, Johannes. (1998). *Teknik Pengambilan Keputusan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Edisi II)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tunggal, Amin Widjaja. (2000). *Auditing Suatu Pengantar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

