

## DAFTAR PUSTAKA

- Erwin, J. (2010). Skala Sikap.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Harijanto, B., & Ariyanto, Y. (2014). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Politeknik Negeri Malang).
- Irawan, H. (2003). *Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Iriani, A., Manuputy, A. D., & Irene Patty, W. G. (2015). Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Tabungan Mutiara (Studi Kasus : PT.Bank Maluku).
- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Risnita. (2014). Pengembangan Skala Model Likert.
- Saladin, D. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Penerbit Linda Karya.
- Sinarmata, J. (2005). *Rekayasa Web*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Supranoto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pansa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (1996). *Strategi Bisnis Dan Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, I. D. (2015). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality.
- Windiyani, T. (2016). Instrumen Untuk Menjaring Data Interval, Nominal, Ordinal, dan Data Tentang Kondisi, Keadaan, Hal Tertentu, dan Data Untuk Menjaring Variabel Kepribadian .