

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. B. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi.. Bandung : CV Alfabet.
- Assauri. S. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Atep, B. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Ferdinand, A. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 3. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PPM.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, E. 2013. “Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. 1 (3) : Hal. 750-760.
- Hermawan. A. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta, Erlangga.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., and G. Amstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edii13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Lukman, S. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press
- Lupiyoadi, R., dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Kedua. Jakarta ; Salemba Empat.
- Pride, William M., Hughes, Robert J., dan Kapoor, Jack R. 2015. *Pengantar Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Putri, AD., & S. R. T. Astuti. 2017. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada *Blends Pasta & Chocolate* Cabang Unika Semarang)”. *Diponegoro Journal of Management*. 6 (2) : 1-10.
- Santoso, S. 2000. *Buku Latihan SPSS: Statistik Parametrik*. Jakarta: ELex.
- Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama.
- Stanton, William J, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1 Edisi ke 3, Alih Bahasa oleh Yohanes Lamarto, Jakarta: Erlangga.

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sumarni, M. 2002, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberti.
- Sunyoto, D. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Cetakan ke-2*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Swastha, B. dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. Chandra, Gregorius; Adriana, D. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan G. Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta,. ANDI.
- Tjiptono. F. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono. F. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.