

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Kirom, Mengukur Kinerja Pelayanan & Kepuasan Pelanggan, Revisi penyunt., Bandung : Pustaka Reka Cipta, 2016.
- [2] M. Sartika dan Sjendry, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Yuta di Kota Manado,” *EMBA*, vol. 3, no. 1, 2016.
- [3] F. Pangandaheng, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya,” *Journal Of Business And Banking*, vol. 4, no. 2, p. 259, November 2015.
- [4] F. Tjiptono, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Revisi penyunting., Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2017.
- [5] A. R. Azhari, N. Lubis dan Ngatno, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen BUS Trans Semarang,” *Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, vol. 2, no. 1, p. 139, November 2016.
- [6] W. Utari, “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Variasi Obat, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan,” *Neo-Bis*, vol. 8, no. 1, Juni 2014.
- [7] P. Kotler, G. Amstrong, Prinsip- Prinsip Pemasaran, Jilid I Edisi kedua belas penyunt., Jakarta: Erlangga, 2018.
- [8] N. A. Hamdani, M. A. Zaman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pizza Express Jakarta,” *Wacana Ekonomi*, vol. 16, no. 02, pp. 037-043, 2017.
- [9] I. I. Putri, Sofya dan Rahmaddiansyah, “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Roti Boy Kota Banda Aceh,” *Agribisnis Mahasiswa Pertanian Unsyah*, vol. 2, no. 2, p. 236, Mei 2017.
- [10] M. E. Fauzy, R. Tresnati, “Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Inn Bandung Pasteur,” *Prosiding Manajemen*, vol. 4, no. 2, 2018.
- [11] M. H Gery, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan The Aliga Hotel Padang,” *Menara Ilmu*, vol. XII, no. 9, 2018.
- [12] A. S. Manampiring , W. J. A. F. Tumbuan , R. S. Wenas, “ Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kartu Kredit Pt.Bank Mandiri Tbk. Manado,” *EMBA*, vol. 4, no. 2, 2016.
- [13] Hery, Manajemen Pemasaran, Jakarta: PT. Grasido, 2019.

- [14] D. A dan T. F, Pemasaran Esensi & Aplikasi, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2016.
- [15] M. A. Firmasyah, Perilaku Pelanggan (Sikap dan Pemasaran), Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2018
- [16] D. Fatihutin, M. A. Firmansyah, Pemasaran Jasa ( Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ), Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2019.
- [17] I. P. Nuralam, Etika Pemasar Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pemasaran Perbankan Syariah, Malang : UB Press, 2017.
- [18] F. Rangkuti, Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Startegi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT. Gramedia, 2019.
- [19] A. Indahingwati, Kepuasan Pelanggan dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner Di Indonesia, Surabaya: CV. Jakad Publising, 2019.
- [20] A. Indahingwati, Kepuasan Pelanggan Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner Di Indonesia, Surabaya: CV. Jakad, 2019.
- [21] P. Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan penelitian, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET (Penerbit ANDI), 2014.
- [22] H. Kartajaya, Mark Plus Basic, Jakarta: Erlangga, 2013.
- [23] Hery, Manajemen Pemasaran, Jakarta: PT. Grasindo, 2019.
- [24] F. L. Lumentu dan D. Palandeng, "Fasilitas, Serviscape, dan kualitas pelayanan, pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Mcdonald's Manado," *EMBA*, vol. 2, pp. 126-136, 2014.
- [25] H. Kartajaya, Mark Plus Basic, Tim esensi penyunt., Jakarta, Indonesia: Erlangga, 2013.
- [26] F. Rangkuti, Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisa Kasus, Jakarta: PT. Gramedia, 2014.
- [27] F. Tjiptono , Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Andi, 2013.
- [28] E. M. Sangadji dan Sopian , Perilaku Pelanggan Pendekatan Praktis, Yogyakarta: C. V ANDI OFFSET, 2013.
- [29] Junaedi, Loyalitas Pelanggan Pemasang Iklan Televisi Dalam Acara Tembang Pantura, Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2015.

[30] Sugiyono, METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2017.

[31] Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi, Bandung: Alfabeta, 2014 & 2015.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL