

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. M. Susatyo Herlambang, *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan Cara Sukses Melayani Pelanggan*, Yogyakarta, Gosyen, 2018.
- [2] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*, Yogyakarta, Andi, 2014.
- [3] A. R. Kurniawan, "*Dasar-Dasar Marketing*," Yogyakarta, Sony Adams, 2018.
- [4] Iis Noviyanti, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Usaha Mandiri," *Jurnal Ilmiah Forkamma*, Vols. 1, no 2, ISSN (print) 2598-9545 & ISSN (online) 2599-171X, 2018.
- [5] A. Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta, CAPS (Center For Academic Publishing), 2013.
- [6] P. Kotler and G. Armstrong, *Principles Of Marketing*, 16 ed., England, Pearson, 2016.
- [7] F. Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta, Andi, 2012.
- [8] F. Rangkuti, *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- [9] F. Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction*, 3 ed., Yogyakarta, Andi, 2011.
- [10] R. T. Ratnasari and M. H. Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, 1, Ed., Bogor, Ghalia Indonesia, 2011.
- [11] Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13, Ed., Jakarta, Erlangga, 2012.
- [12] Suwardi, "Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan," *Jurnal Pengembangan Huminora*, vol. 11, pp. 51-58, 2011.
- [13] D. Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, CAPS (Center For Academic Publishing), 2012.
- [14] A. M. Saleh, *Publik Service Communication*, Jakarta, Pustaka Pelajar, 2010.
- [15] A. Marwanto, *Marketing Sukses Bandung*, Bandung, Kobis, 2015.

- [16] D. Priansa, *Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Yogyakarta: Pustaka Setia, 2013.
- [17] Z. Yamit, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta, Ekonisia, 2013.
- [18] B. Swastha, *Manajemen Penjualan*, Yogyakarta, 2010.
- [19] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta, 2016.
- [20] D. Sunyoto, *Teori, Kuisisioner, dan Analisis Data*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013.
- [21] M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Bumi Aksara, 2014.
- [22] Kotler, Philip. & Gary Armstrong, *Principle Of Marketing*, 15th, Ed., Pearson Prentice Hall., 2014.
- [23] E. N. Istiatin, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PT. RAMAYANA MOTOR SUKOHARJO," *Jurnal Paradigma*, Vols. 13 No.01, ISSN 1693-0827, September 2015.
- [24] R. E. T. Sjendry Loindong, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK SEPEDA MOTOR YAMAHA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT.HASJRAT ABADI DI MANANDO," *Jurnal EMBA*, Vols. 6 No.3, ISSN 2303-1174, 2018.
- [25] I. J. A.E.Pandesia, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUMAHAN GRIYA PANIKI INDAH MANANDO," *Jurnal EMBA*, Vols. 5 No.2, ISSN 2303-1174, pp. 1315-1326, September 2017.
- [26] M. Muhammad Demas Nurdiansyah, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN ATMOSFER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BUKU TOGAMAS GAJAH MADA SIDOARJO," *JEM17 Jurnal Ekonomi Manajemen*, Vols. 1 No.01, ISSN 2337-7887, pp. 29-44, 2016.
- [27] D. F. Septiani, "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU TRI PRABAYAR TRI DI KELURAHAN WAWALINTOUAN TANDANO BARAT," *Jurnal EMBA*, Vols. 3 No.2, ISSN 2303-1174, pp. 695-705, 2015.

- [28] N. Dantes, *Metode Penelitian*, Yogyakarta, Andi, 2012.
- [29] E. M. Sangadji and Sopiah, "Perilaku Konsumen," *Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, 2013.
- [30] M. Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, Jakarta, Kencana, 2017.
- [31] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*, Bandung, Alfabeta, 2012.
- [32] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rienka Cipta, 2012.
- [33] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, PT Alfabeta, 2013.
- [34] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang, Universitas Diponegoro, 2013.
- [35] Hery, *Kajian Riset Akuntansi*, Jakarta, Grasindo, 2017.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL