

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., N. Z. Arifin, dan Sunarti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis* 2(1) : 1-8.
- Aprilya, V. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co cabang Padang. *Jurnal Manajemen Universitas Negeri Padang* 2(1) : 1-9.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jasfar, F. 2012. *Teori dan Terapan 9 kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Koestanto, T., H. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 3(10) : 1-18.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Prehallindo. Jakarta.
- _____. dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Indeks. Jakarta.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi : Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Edisi 4. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Masloman, M., B. Lumanuw, dan I. Trang. 2014. Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado. *Jurnal EMBA* 2(4) : 589-601.
- Mongkaren, S. 2013. Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA* 1(4) : 493-503.

- Mulyanto, E. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nalendra, E., F. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan PT. Astra International, Tbk – Daihatsu, Malang terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 1(2) : 1-14.
- Peristiwati, D. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cyclo Cafe di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 4(9) : 1-16.
- Ramadhani, P., H. 2015. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Servis terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. Kartika Sari Mulia – Toyota Authorized, Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 3(2) : 1-11.
- Ratnasari, R.T., dan M.H. Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sora. 2015. Ringkasan Pengertian Pelanggan dan Jenis Pelanggan Terjelas. <http://www.pengertianku.net/2015/11/pengertian-pelanggan-dan-jenis-pelanggan.html>. 18 Maret 2016 (20.30).
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sukotjo, H. dan S. Radix. 2010. Analisa Marketing Mix-7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan di Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis* 1(2) : 216-228.
- Tjiptono, F. 2008. *Startegi Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi. Yogyakarta.
- _____, dan A. Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Andi. Yogyakarta.