



## DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2001. **The Behaviorial Consequenses of Service Quality**. Jurnal of Marketing, Vol 60.
- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2011. **Metode Penelitian Kualitatif**. Alfabeta. Bandung.
- Ade Rosadi dan Dwi Gemina. 2018. **Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Strategi Kepuasan Pelanggan Pada Niki Sae Building Bogor**. Jurnal Visionida, Volume 4 Nomor 1. Hal. 1-12.
- Assauri, Sofjan. 2013. **Manajemen Pemasaran**. Rajawali. Jakarta.
- Basrah Saidani dan Samsul Arifin. 2012. **Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market**. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) |Vol. 3, No. 1, 2012. Hal. 1-22.
- Daryanto. 2011. **Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah**. Satu Nusa. Bandung.
- Endang Silaningsih dan Dwi Gemina. 2015. **Peningkatan Jumlah Nasabah UMKM Melalui Dimensi Kualitas Jasa dan Kepuasan Nasabah BPR**. Buku I Bidang Ilmu Ekonomi dan Pertanian, Proceeding Seminar Nasional LPPM 2015, 26 September.
- Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, Ni Nyoman Kerti Yasa, Putu Gede Sukaatmadja. 2014. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT. BPR HOKI Di Kabupaten Tabanan Bali**. Laporan Penelitian. ISSN : 2337-3067. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana. Bali.
- Hamidi 2010 **Metode Penelitian Kualitatif**. UMM Press. Malang.
- Hasan, Ali. 2013. **Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan**. Caps. Yogyakarta.
- Herdiansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik**. Gava Media. Yogyakarta.
- Irawan, H. 2004. **Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA**. PT Alex Media Komputindo. Jakarta.
- J. Supranto M. A. (2000). **Statistik Teori dan Aplikasi Jilid 1**, Edisi Keenam. Erlangga, Jakarta.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. **Marketing Management**. 15th Edition. Pearson Education, Inc. England
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2015. **Marketing an introducing** twelfth edition. Pearson education, inc. England.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2007. **Manajemen Pemasaran jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro dan Tim**. Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2008. **Manajemen Kualitas Jasa**. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. **Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi**. Edisi. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. **Praktikum Metode Riset Bisnis**. Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, M. Nur. 2004. **Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management**. Ghalia Indonesia. Bogor Selatan.
- Rangkuti. Freddy. 2003. **Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis**. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Riduwan. 2010. **Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian**. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan & Akdon. 2010. **Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika**. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2014 **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Alfabeta. Bandung.
- Suryadana, Liga M & Octavia, Vanny. (2015). **Pengantar Pemasaran Pariwisata**. Alfabeta. Bandung.
- Tintin Agustini, Titiek Tjahja Andari dan Rahmat Gunawan. 2015. **Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Jamkesda Rawat Inap di Rsp Dr.M.Goenawan Partowidigdo Cisarua Bogor**. Jurnal Visionida, Vol. 1 No. 1, Hal: 17-34.
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2015. **Pelanggan Puas ? Tak Cukup !**. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy dan Greorius Chandra. 2019. **Service, Quality & Customer Satisfaction Edisi 5**. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2012. **Strategi Pemasaran**. Edisi 3. Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2014, **Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian**.  
Andi Offset, Yogyakarta.

Zulian, Yamit. 2010. **Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol. Edisi Pertama**.  
EKONISIA, Yogyakarta.

