

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku:

- Gerson, F. Richard, 2017. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta

Referensi Jurnal:

- Agustin, Sasi, dan Bachrudin, Firdaus, 2017. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 5, Mei 2017
- Agustina, Vina dan Yoestini, 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan JOGLOSEMAR Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office). Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012, Halaman 1-11
- Anggelia, Cherli, 2014. Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada PT. POS INDONESIA (PERSERO) Pekanbaru. Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Administrasi Negara – Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Jom FISIP Volume 1 No. 2 - Oktober 2014
- Arifin, Samsul dan Basrah, Saidani, 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) |Vol. 3, No. 1, 2012.
- Dewanti, Retno dan Hilman, Tjandra, 2014. Peran Mediator Kepuasan Pelanggan Dalam Menciptakan Sikap dan Perilaku Loyal. *Management Departmen, School of Business Management, BINUS University. Binus Business Review Vol. 5 No. 1 Mei 2014: 1-7*
- Hindarwati, Enny dan Anintia, Jayasari, 2014. Analisis Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja Dengan Metode Servqual. School and Business Management Binus University. Binus Business Review Vol. 5 No. 2 November 2014: 626-637
- Masnia, M., Yanuar Dkk, 2017. Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember. Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- Nuryani, Evi, 2014. Hubungan Intensitas Mengakses FACEBOOK dengan Motivasi Belajar Siswa SMA Negeri 2 Tenggarong Seberang. Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 2014, 2 (3): 178-192
- Oktafani, Farah dan Reza, Sigit, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (studi kasus pada IFI Futsa Bandung). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, Bandung, Indonesia. JURNAL September 2014.

- Raharjo, Ary dan Harnanik, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpathi di SMP N 1 COMAL Tahun 2013/2014. Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia. *Economic Education Analysis Journal* 2015.
- Selang, A.D Christian, 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran (*marketing mix*) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen. *Jurnal EMBA Vol.1 No. 3 Juni 2013*, Hal. 71-80.
- Semuel, Hatane dan Wijaya, 2017. Analisis Kepercayaan, Motivasi dan Kepuasan Orang Tua Siswa SMA Kristen Petra 1 Surabaya. Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 11, No. 1, April 2017.
- Sitohang dan Febby, Cahyani, 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 5, Nomor 3, Maret 2016*.
- Supriyatin dan Ghozali, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi Di Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 3 No 3 (2014)*.
- Wurjaningrum, dan Angga, Dharmawan, 2014. Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis, Dan Quality Function Deployment pada Plaza Telkom Cabang Dinoyo Surabaya. Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 7. No. 3, Desember 2014*
- Yuliati, Ai Lili dan Januar, Panjaitan, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016*.
- Yuniati, Tri dan Al Fian, Junai, 2016. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan AUTO 2000 Sungkono Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 5, Nomor 6, Juni 2016*.
- Yuniati, Tri dan Tri, Koestanto, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 10 (2014)*