

## DAFTAR PERPUSTAKAAN

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Business Review Weekly*, 31 March 1997.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. (2005). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Lovelock, C., Patterson, p. And Walker, R. (2004), *An Asia-Pacific and Australian Perspective, 3rd ed.* Frenchs Forest, NSW: Pearson Education Australia.
- Maritha, E. (2014). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT JNE Surabaya*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 3(9), 7-9.
- Oliver. (1980). *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oliver, R.L. (2006). "Customer satisfaction research," in Grover, R. And Vriends, M. (end.), *Handbook of Marketing Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, pp. 569-587.
- Sigit, Suhardi. 1991. *Pengantar Metode Penelitian: Sosial, Bisnis, manajemen*. Yogyakarta: Kalangan Terbatas.
- Siti Prtini. 1986. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F dan Anastasia diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak cukup!*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2012). *Statisyika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Penegertian Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Cetakan kedua. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen jasa*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Manajemen jasa*. Yogyakarta : BPFE.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.