

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Refisi. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas. Indeks: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2010. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Jilid I. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*, jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Munandar, Dadang. 2016. *Relationship Marketing*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Nanang Tasunar. 2011. "Kualitas Layanan sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) morademik". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V. No. 1 Mei 2006, h.41-62.
- Purwanto. 2011. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Andi.
- Rangkuti, Fredi. 2014. *Riset pemasaran*, Cetakan kelima. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riki Riyanda Saidi. 2016. "Pengaruh Dimensi Kwaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar Di Situbondo", *Jurnal Universitas Jember*.
- Sigit Christianus. 2016. *Seri Belajar Kilat SPSS 18*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarto dan Suharto. 2013. "Analisis Faktor-Faktor Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah", *Jurnal Manajemen*.vol, No 2 2013.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, dkk. 2010. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset

- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen Jasa, Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Vidi Metayunika. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Radja Abadi Semarang)*. Jurnal. Universitas Diponegoro Semarang.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. dan Gremler, D.D. 2010. *Service Marketing- integrating customer focus across the firm* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.