

DAFTAR PUSTAKA

- Armanto, Ichsan Dwi (2009). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Indihome Triple Play*. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 7(3). 1284-1285.
- Fathoni, Muhammad. (2007). Analisis Perilaku Konsumen Waroeng Taman di Kota Bogor. Skripsi. Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, Bagus. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*. 18(1), 64 dan 66.
- Hidayati, P.E. (2004). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Grapari Telkomsel Jakarta Utara. Skripsi pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, Erlangga, Jakarta, (2012), hal. 1
- Ibrahim, Malik dan Sitti Marijam Thawil. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*. 4(1). 177
- Kombong, Elisya Nurani. (2007). Analisis Perilaku dan Kepuasan Konsumen Restoran Bakul-Bakul Bogor. Skripsi. Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Land. (2009). *Manajemen Pemasaran* Jilid 1 Edisi 12. PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Lubis, Alfi Syahri. Nur Rahmah Andayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Jurnal Of Business Administrastion*. 1(2). 234-235.
- Mardalis, Ahmad. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *BENEFIT: Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 9(2). 112-113.
- Maulana, Ade Syarif. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*. 1(2). 115-116.

- Musanto, Trisno. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. 6(2). 125.
- Nugroho, Aji. Rizal Hari Magnadi. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas di E-Commerce. *Diponegoro Journal Of Management*. 7(4). 2.
- Ofela, Hana dan Sasi Agustin. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 5(1). 5.
- Renata. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Semarang. Undip
- Rahmani, V. (2009). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Tangerang dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI. Tangerang
- S. Supriyanto dan Ernawati, (2010). pemasaran industri jasa. kesehatan. Jakarta: CV Andi
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sri Indra Maiyanti, Irmeilyana, Verawaty. (2009). *Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services*. Jurnal : Universitas Sriwijaya
- Wima Y. Prasetyo, S.M. (2012). Manajemen Pelayanan Publik Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik, hal 2-3.
- Walpole, Ronald E., Raymond H Myers. (1995). Ilmu Peluang Dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuawan, Bandung: edisi ke-4, Penerbit ITB

