

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Amal, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Dealer Resmi Honda Kompo Motor Purbalingga)*, diakses dari: <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/>.
- Apriyani, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 51 No. 2. Universitas Brawijaya.
- Arikunto, 2010, *Metodologi Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Assuari, Sofjan. 2011. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep & Strategi*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Bari, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam berbelanja di Cak-Cuk Surabaya*, diakses dari: <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/>
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian Edisi Kelima*. Alih Bahasa: Jaka wasana. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip dan A. B Susanto. 2002. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Edisi pertama)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Lameshow, dkk, 1997, *Besar Sampel dalam Penelitian*, Gadjah Mada. University, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Salemba Empat, Jakarta
- Nilasari & Istiatin, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*, diakses dari: <https://media.neliti.com/media/publications/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 2008, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future*. Journal of Marketing.
- Sigit Christianus, (2010), *Seri Belajar Kilat SPSS 18*, Penerbit Andi Yogyakarta.

- Sudjana, 2005, *Metode Statistika Edisi ke-6*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2008. *Service Quality Satisfaction*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Manajemen Jasa*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi Ketiga*. CV Andi, Yogyakarta.
- Wijayanto, 2015, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta*, diakses dari: <http://journals.ums.ac.id/i>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D., 2009, *Services marketing*. New York: Mc Graw Hill.