

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik,dan ratminto. (2005). Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembanga model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basu Swastha.(2002).*Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty
- Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Basu, Swastha. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Basu Swastha & Irawan. (2005) *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., (2003), *Service Marketing (3rd ed.)*, Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Danang Sunyoto.(2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Dian Tama Nugroho (2018). Pengaruh Citra Merek, Persepsi Kualitas, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan pelanggan (Studi Pada Konsumen Happy Puppy Family Karaoke Yogyakarta
- Donal Dalam Hardiansyah, (2011) Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan. Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi AnalisisMultivariate dengan Program IBM SPSS 21Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Nembah F. (2011). Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Yrama Widya.
- Hardiansyah.(2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Reviisi)*. Yogyakarta:Gava Media
- irawan. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Handoko.(2002). *Manajemen Pemasaran*. Badan penerbit IPWI. Jakarta.
- Haryono, Sigit.(2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Transportasi*. Vol 7 No 1 Juli 2010.Hartimbul

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator, dan implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Kasmir & Jakfar.(2012). *Studi Kelayakan Bisnis*. Cetakan ke Delapan. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip, (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid I, Edisi Kesepuluh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry*, (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*,Jilid 1,. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014): *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta Penerbit Salemba Empat.
- Natalia. (2015). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Marcelio Speed Shop*.
- Nufaisah.(2018). berjudul *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Konsumen Untuk Berbelanja di Pasar Tradisional Kelurahan Lappa Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai*.
- Palupi, Dyah Hasto. (2004). *Kepuasan Pelanggan, Tak Ampuh Lagi*. **Swa**, No. 20,Tahun XX, 30 September-13 Oktober, h.48-50.
- Rahman (2010) *Sumber buku: Strategi Dahsyat Marketing Mix*
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta, CV.
- Sugiyono.(2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Suwandi, (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso*

Swastha, Basudan Irawan. (2005), Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.

Thamrin & Francis Tantri. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.

Tjiptono dan Diana dalam Akbar. (2012). Manajemen Pemasaran. Bandung: Medika Indah Pustaka.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.

Zahrul .(2017). Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang)