

## DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi , *Metodelogi Riset Managemen Pemasaran*, Malang : UIN Maliki Pres, 2009
- Burhan, Bughin, *Metodelogi Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu liannya*, Jakarta : kencana Prenada Media Grup,2005
- Daryanto, Setyobudi Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014
- Edi Supriyadi, *SPSS +Amos*, Jakarta : IN MEDIA, 2014
- Gerson, Richard, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PPM,2002
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Hasan, *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*, Vol. 01
- Husein, Umar “*studi kelayakan Bisnis*”, Jakarta : Gramedika Pustaka Utama, 2003
- Lukman, sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press, 2002
- Muhamad Murtadho, *Analisis Pengaruh Core Service Quality Dan Peripheral Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Minat Mereferensikan (Studi pada Rumah Sakit (RS) Islam Sultan Agung Semarang)*, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, No. 2 (2013) : 169.
- Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurrahman. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian Dilengkapi Aplikasi Program SPSS*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2017
- Nocrowi Djalal dan Hadinus Usman, *Pendekatan dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan* , Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006
- Permadi, Conny , *Pengaruh Citra Merek Terhadap Word Of Mouth Dan Keputusan Pembelian (Survei pada Konsumen Dapoer Mie*

*Galau Jalan Selorejo 83 Malang*), Jurnal Administrasi Bisnis, No. 1(2014): 2.

Philip, Kotler , *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Kosasih Iskandarsyah, 2006

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jakarta : Erlangga, 2009

Rosmalia,Eva, *Jurus Jitu Mengenal Karakter Pelanggan*, Jakarta: Pustaka IrVan,2016

Ricard F. Gerson, Ph. D , *mengukur kepuasan Pelanggan”* ( Jakarta : Victory Jaya Abadi, 2002

Salusu, “ Pengambilan Keputusan Stratejik”, Jakarta : PT. Grasindo, 2005

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi, 2010

Sasongko, Felita dan Hartono Subagio, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, No. 2 (2013): 1.

Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.

Soerantoe dan Lincoln Arsyad, *Metodelogi Penelitian Untuk Ekonomi Bisnis*,

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta,2011

Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Sukirno, Sandono , *Mikroekonomi, teori pengantar Edisi ketiga*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2010

Tjiptono,dkk,. *Pemasaran Strategik*, Jakarta : ANDI 2007

Tjiptono, dkk , *Pemasaran Jasa Edisi pertama*, Malang : Bayumedia Publishing

Warella, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik* , Jurnal AKPO Semarang: Program pps Undip,2004

Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis* Bisnis. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

