

DAFTAR PUSTAKA

I. Buku dan Jurnal

Buku:

- Alma, Buchari. 2013. "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa". Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2005. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS". Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Hair et al. 2010. "*Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*". Pearson Prentice Hall
- Handoko, T., & Hani. 2011. "Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia". Yogyakarta: Penerbit BPFE..
- Kotler,P., & Armstrong, G. 2010. "*Principles of Marketing, thirteen edition*". Prentice Hall. New Jersey.
- Kotler, P and G, Amstrong. 2012. "*Marketing : An Introduction. (2012, Paperback, Revised)*". Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P and Kevin L Keller. 2012. "*Marketing Management. 14th Edition*". Pearson, United States of America.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. "*Marketing Management, 15thEdition.*" New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Malayu, Hasibuan, M. S. 2011. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2011. "Metode Penelitian". Cetakan 6 Bogor. Penerbit: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. "Manajemen Pelayanan". Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Riduwan. 2010. "Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian". Bandung: Alfabeta.
- Setiyaningrum, Ari. Udaya, Jusuf. dan Efendi. 2015. Prinsip-prinsip Pemasaran. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Stanton, William J. 2013. Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. 2011. "Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D". Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2012. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D". Bandung: Alfabeta.

Swastha, Basu, dan Hani, Handoko. 2011. Manajemen Pemasaran – Analisis Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas GajahMada.

Tjiptono, Fandy. 2014. "Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian". Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. "Fandy dan Gregorius, Chandra. 2011. "Service Quality, dan Satisfaction".

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. "Pemasaran Strategik". Yogyakarta: Andi Offset.

Stanton, William J. 2013. "*Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu*". Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga

Yamit, Zulian. 2010. "Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.Edisi Pertama". Sleman, DI Yogyakarta.

Zeithaml. Valarie, Bitner & Gremler. 2013. "Service Marketing –Integrating. Customer Focus Across The Firm, Sixth Edition". New York: McGraw Hill.

Jurnal:

Adisetiawan, R. 2012. "Analisis Pagaruh Kinerja Keuangan Dalam Memprediksi Pertumbuhan Laba. Jurnal Aplikasi Manajemen". Vol 10, No 3.

Fauzi Abdul Rahman. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Di PT. Kereta Api Indonesia (Survei Pada Penumpang KA Argo Parahyangan). Skripsi.

Kartika Sukmawati .2011. Pengaruh Kualitas Layanan, harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Transportasi Kreta Api Ekskutif. Skripsi.

Mahendra, Ardana. (2012). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Low Cost Carrier Airlines Airasia Indonesia Pada Periode Januari - Juni Tahun 2011". Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Siagian, Hotlan dan Cahyono, Edwin. 2014. "*Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty Pelanggan Online Shop*". Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 8, No.2: 55-61.

Sugiyanto, Frenky. 2012s. "*Analisis produk, harga, lokasi dan pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada FoodCourt I Love Fruit DP Mal Semarang. Jurnal dinamika manajemen USM, Universitas Semarang*".<http://journal.usm.ac.id/jurnal/dinamika-manajemen/774/detail/>. Diakses 4 April 2013, Hal. 1

Suyitno. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang)". *Journal of Applied Business Administration* Vol 2, No 1, Maret 2018, hlm. 129-146. e-ISSN:2548-9909

Uus Md Fadli, Dadan Ahmad Fadili dan Yohana Kartawijaya, 2012, "*Pengaruh Kompetensi terhadap Komitmen Kerja: Studi Kasus PT PLN (PERSERO) Rayon Rengasdengklok*", *Jurnal Manajemen*, Vol. 9 No. 2

Widyaningtyas, Richa. 2010. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada KepuasanKonsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada Pt. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang)." Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.

II. Peraturan, Kebijakan dan Buku Pedoman

Samsuni, S. (2017). Manajemen sumber daya manusia. *Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman dan Kemasyarakatan*, 17(1), 113-124.

Sugiyanto, Frenky. 2013. *Analisis produk, harga, lokasi dan pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada FoodCourt I Love Fruit DP Mal Semarang. Jurnal dinamika manajemen USM, Universitas Semarang.*
<http://journal.usm.ac.id/jurnal/dinamika-manajemen/774/detail/>. Diakses 4 April 2013, Hal. 1

Weenas, Jackson R.S.2013.*Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta*. Surabaya.

Yamit, Zulian.2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*.Edisi Pertama. Sleman, DI Yogyakarta.

Yunus Alaan.2016. *Pengaruh Service Quality (Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela*. Bandung.

III. Situs Website

<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1374/1085>. Diakses 4 April 2014, Hal. 1