

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Surya, (2014). Pengaruh *Store Stmosphere*, Dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan *Convenience store 7-Eleven* Ciputat. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatulloh Jakarta.
- Buttle, Francis. 2007. Customer Relatiop Management (Manajemen Hubungan pelanggan) Concepts and Tools. Malang: Bayumedia Publisng
- Gagah Sawug Pamilih, (2016). pengaruh Pelaayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Travel Ckrawala Trayek Ponorogo-Surabaya, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Ghozali, Imam. (2006). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP
- John and Minor (2002) Prilaku konsumen Edisi 5 Jakarta Erlangga
- Kotler Philip,2002. Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Melenium. Jakarta Perlindo
- Kotler Philip, Benyamin Molan. 2005. Manajemen pemasaran Jilid 2. Jakarta
- kotler and kaler 2007 jilid 1 dan 2 jakarta PT indeks
- Kotler, Phillip & Armstrong, Gary. (2006). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jilid 2 . Jakarta : Erlangga
- Lopiyadi Rambat (2001) manajemen pemasaran jasa Jakarta salemba empat
- Lupiyadi and, Hamdani 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta salemba empat
- Mowen and Minor 2002 prilaku konsumen Erlangga
- RR Dwi Aspirina Sari, (2014). Analisia Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, *Custemer Value* Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap *Positife Of Mout*, Universiatas Diponegoro Semarang.

- Rambat, Lupiyadi, (2001) manajemen pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol Jilid 1 Erlangga Jakarta.
- Sunyoto, Danang. (2013). TEORI, KUISIONER & ANALISIS DATA: Untuk Pemasaran & Perilaku Konsumen. Edisi 1. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Sugiono Prof: 2012 Metode Penelitian Bisnis. Alfa Beta Bandung.
- Sanusi Anwar, 2011. Metodologi Penelitian Bisnis, Malang: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandi (2000). Manajemen Jasa Edisi Pertama, Cetakan kedua Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi 2000: manajemen jasa Edisi pertama cetak kedua andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fadi (2007) Manajemen Jasa Edisi Empat Yogyakarta :Andi.
- Utami Widya Cristina (2008). Manajemen Ritel Ceakan Kedua Jakarta salemba.
- Santoso, Slamet. (2014). *Statistika Ekonomi plus spss*. Ponorogo: UNMUH Ponorogo Press.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- YULIANI, POPPY, and Neni Pancawati. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Wifi Corner* Cabang Telkom Kota Baru Yogyakarta. Diss. Universitas Gadjah Mada, 2015.
- Iriana, Reiny, and Francis Buttle. "Strategic, operational, and analytical customer relationship management: attributes and measures." *Journal of Relationship Marketing* 5.4 (2007): 23-42.
- Widiono, Ery, and Ismi DARMASTUTI. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Body Repair Mobil Rapi Glass Semarang. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2014.
- Edu Pambudi : 2015. <http://dosenit.com/jaringan-komputer/internet/pengertian-internet-menurut-ahli> *Internet* 3 juni 2017 pukul13:16