

## DAFTAR PUSTAKA.

Ahmad Mutaqin, (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bus po. Timbul jaya di wonogiri, Universitas Negeri Semarang.

Putri Handayani Hasibuan, (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pengguna jasa damri di bandara soekarno-hatta (studi kasus terhadap pengguna jasa damri bandara Soekarno-Hatta) Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Kotler, Philip dan Armstrong Gary, "Prinsip-Prinsip Pemasaran" Edisi 12, Erlangga Jakarta, 2008

Kotler, P and G. Armstrong 2012. *Principles of Marketing*. Person Education Limited New jersey.

Lopiyadi Rambat (2001) manajemen pemasaran jasa Jakarta salemba empat

Santoso, Slamet. (2014). *Statistika Ekonomi plus spss*. Ponorogo: UNMUH Ponorogo Press

Sugiono Prof: 2012 Metode Penelitian Bisnis. Alfa Beta Bandung.

Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta :Salemba Empat.

Sujarweni (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. PT. Pustaka Baru.

Berry. (2009). *Elemen-elemen Kualitas Pelayanan*. PT. Aditya Putra Bandung.

Tjiptono.F. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua, Penerbit Andi. Yogyakarta. . . 2008.

Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Cetakan Kedua, Bayumedia Publisng,

Sartika Moha dan Sjendi Loidong (2014) Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. Fakultas

Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.  
Jurnal EMBA 577 Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 575-584

Lucky Fibrianto (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang (Studi pada penumpang Bus Damri kota Semarang) Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang

Hana Ofela Hanaofelaa Dan Sasi Agustin. (2016) *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, No1, Hal .5-15

Hanifiyatun Samhah Hanny dan Heru Suprihhadi.(2016) *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Oost Kafe Surabaya* .Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, No. 12, Hal. 3 – 17

Sartika Moha dan Sjendry Loindong.(2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*.Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen.Jurnal EMBA Vol.4 No.1, Hal.3-10

Relitania Sinaga. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Harmoni Batam*. Program Studi Akuntansi Akademi Akuntansi Permata Harapan,Batam.Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 3, No. 5, Hal. 1– 17

SetyaAyu Diasari dan Hening Widi Oetomo.(2016). *Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.Jurnal dan Riset Ilmu Manajemen.Vol 5, No 12, Hal 4-20.

Gagah Sawug Pamilih, (2016). *Pengaruh Pelayanaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Travel Ckrawala Trayek Ponorogo-Surabaya*,Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Vol 2 No. 4.Hal.1-15.

Japarinto, Jessica H.W.E. (2013). *Analisa Tingkat Kepentingan Retail Mix Ditinjau Dari Pandangan Konsumen dan Hubungannya dengan Minat Beli*.Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.1, No.2. Hal 1-12.

Mochammad Toriq (2014). *Pengaruh Fasilitas Dan kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Spbu Pertamina 54.612.64 Di Sidoarjo*.Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.Vol.3, No.8. Hal 1-16.