

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Satu Pendekatan Praktik*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Fahmi, Fikri Nur (2012). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Gramedia Lembus Wana di Samarinda*. Samarinda : Fakultas Mulawarman.
- Gudono, Ph.D.CMA. (2014). *Analisis Data Multivariat Edisi 3*. Yogyakarta : BPFE.
- Hurriyati, Ratih (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Irawan, Hamdi (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Jeaneta Monalis Pretty, (2011), *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Calista Beauty Care Ponorogo*, Skripsi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Jerry C. Olson dan Peter J. Paul. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Sembilan. Buku 2. Penerbit salemba empat. Jakarta.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13 Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip (2008). *Manajemen pemasaran jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong (2014). *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey : Person Prentice Hall.
- Kuncoro, Mudrajad Ph.D (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Laksana, Fajar (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2008) : *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2, Jakarta : Salemba Empat.
- Sangadji, E.M, dan Sopiah (2013). *Prilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Santoso ,Slamet. (2011). *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo :Universitas Muhammadiyah ponorogo.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RD*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS.
- Tjiptono, Fandy (2011). *Pemasaran Jasa*.Malang : Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy (2011). *Strategi pemasaran*. Jakarta :Erlangga.
- Tjiptono, Fandy (2014) *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.Yogyakarta : Andi Publister.
- Triawan (2017). *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Listrik Pada PT.PLN (PERSERO) Cabang Balong*. Manajemen Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Wijaya, Tony (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT.Indeks