

DAFTAR PUSTAKA

Abbas Salim. (2007). *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Andreani, F. (2007). *Experiential marketing (Sebuah Pendekatan Pemasaran)*.Jurnal. Manajemen Pemasaran, 2(1): 1-8.

Cravens, David. W., dan Piercy, Nigel.F. (2010).*Strategic Marketing*, 10th Edition. New York: McGraw-Hill International Edition.

Daryanto dan I Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Erfiana, Okky . (2014). ”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal”
Skripsi.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.

Grewal, D & Levy, M. (2010). *Marketing 2nd edition*. McGraw Hill. New York

Hadi, Sutrisno. (2018). *Statistika*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Harjanto,Rudy. (2009). *Prinsip-Prinsip Periklanan*. Jakarta. PT Gramedia Jakarta

Harper, Arville dan Claude, Jean. (2010). *Analisa Strategi Pemasarn*. Jilid II.

Jakarta: Erlangga

Heizer, Jay dan Barry Render. (2015). *Operations Management (Manajemen*

Operasi), ed.11. Penerjemah: Dwi anoegrah wati S dan Indra Almahdy.

Jakarta. Salemba Empat.

Irmawati., Kurniawati. (2014). *Pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap*

keputusan pasien berobat di RSUD Moewardi Jebres. Benefit Jurnal

Manajemen dan Bisnis Vol : 15

Isra, Jose dan Trenggana, Arlin. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap*

Kepuasan Konsumen Uber Car (Studi Pada Konsumen Uber Car di Kota Bandung). E-Proceeding of Management, 4(3), 2922-2929.

Kalebos, Fatmawati. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan*

Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. Jurnal Riset

Bisnis dan Manajemen Vol 4, No.3, Edisi Khusus Pemasaran &

Keuangan.p: 489-502

Khoirista, Afrinda. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan*

Pelanggan (Survey Pelanggan Fedex Express Surabaya).

Kotler, Philip and Gary Armstrong, (2012). *Principle Of Marketing* . Pearson:

New Jersey.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management 13*. New

Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Kotler, Philip. (2013). *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa.*

Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga

Kristiana, Maria. (2017). *Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Layanan*

Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Heerlijk Gelato Perpustakaan Bank

Indonesia Surabaya. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN). Volume 01

Nomor 01. P. 113-118

Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu*

Lewis, R.C. & Booms, B.H. (2012). "The marketing aspects of quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). *Emerging perspectives on services marketing: American Marketing Association Chicago.*

Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi.* Penerbit. Salemba Empat. Jakarta.

McCarthy. (2010). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Salemba Empat

Mowen, John. Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen.* Jakarta. Erlangga.

Mustikowati & Sarwoko. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Konsekuensinya Pada Loyalitas (Studi Pada Obyek Wisata Di Kabupaten Malang). Jurnal Modernisasi. Volume 7, Nomor 2, Juni 2011*

Narimawati, Umi. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi.* Bandung: Agung Media

Oktaviani Ramenusu. (2013). *Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. DGS MANADO*.
Jurnal EMBA Vol.1 No.3 Hal. 1193-1202

Oliver, R. L. (1980). "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions". *Journal of Marketing Research*, 17 (November), 460-9.

Parasuraman. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.

Peter dan Olson. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Prahmana, Iranita & Sofia. (2017). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty) Terhadap Kepuasan Penumpang KM. Bukit Raya (Studi Pada Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji yang berasal dari Natuna dan Anambas)*. *Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang*

Qurniawati, Ayu. (2014). *Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Air Amanzi Waterpark Palembang*. Skripsi.

Ranto, Monang. (2016). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Bank BCA Kota Medan (Studi Kasus Etnis Cina)*.

Universitas Gadjah Mada

Rondonuwu, Priscilia. D. (2013). *Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan*

March Pada PT. Wahana Wirawan Manado. Jurnal EMBA. Vol.1 No.4.

Hal. 718-728

Santoso, Slamet. (2014). *Statistika Ekonomi plus spss*. Ponorogo: umpo press.

Sholeha, Ludviyatus; Djaja, Sutrisno; Widodo, Joko. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi*. **Jurnal Pendidikan**

Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial., Vol. 12, No. 1, p. 15-25.

Stanton, William J. (2012). *Prinsip pemasaran*, alih bahasa: Yohanes Lamarto
Penerbit Erlangga, Jakarta.

Sudarmadi. (2010). *Analisis Regresi Teori (Teori, Kasus dan Solusi)*. Cetakan
Kedua. BPFE. Yogyakarta.

Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:
PT Alfabeta.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). Yogyakarta. Andi.

Wahyuni. (2015). *Teori Belajar & Pembelajaran*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.

Zoeldhan, 2012, <http://zoeldhan-informatika>.

blogspot.com/2012/02/tujuanmanfaat-penilaian-kinerja.



