

DAFTAR PUSTAKA

- A, Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amoro Book
- Aprilya, Viona. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang*.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hunger, J. David dan Wheelen, Thomas L. 2003. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi
- Kevin Simon, Christina Whidya Utami dan Metta Padmalia, 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel*. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Vol. 1, No. 3, Agustus 2016
- Kusuma Atmaja. 2011. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Semarang: Skripsi
- Kusuma Wijayanto, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya. Vol. 17, No. 1, Juni 2015
- Kotler Philip, Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Benyamin Molan, Jilid Satu, Cetakan Kedua, Jakarta: Indeks
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I Edisi ke-13*, Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management 13*, New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat

- Miller, Kenneth E and Layton, K.A. 2000. *Fundamental of Marketing*. McGraw Hall: Sidney
- Muhadjir, Noeng. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Ke-3. Rake Sarasin. Yogyakarta
- Nasution, S. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Panjaitan, Ingrid. 2016. "Pengaruh Pelayanan dan Harga pada Go-jek terhadap Kepuasan Konsumen dengan Minat sebagai Variabel Moderating" *Jurnal* Vol.19 (No.2, Juli-November 2016)
- Rambat, Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*, Edisi 7, Jakarta: Indeks
- Stanton, William J. 1981. *Fundamental of Marketing*. United States: McGraw Hall
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Uma, Sekaran. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Jakarta; Salemba Empat
- Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. 1996. *Service Marketing*, Singapore: McGraw Hill
- Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition Hill*, New York: McGraw
- Zeithaml, Valerie A, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2013. *Service Marketing. McGraw-Hill International Edition*