

Daftar Pustaka

- Antika, Bunga Windi. Andjarwati Anik Lestari. 2016. *Pengaruh Kemudahan Dan Emotional Factor Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Olx Di Surabaya)* Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 4, No. 3
- Ardyanto Denni. Susilo, Heru. 2015 *Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 22, No. 1
- Badri, Sutrisno. 2012. *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Bhuono, Agung.2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Darmawan, Deni. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Harsono, Puguh *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi Dan Praktis*
- Hardianti, Octaviani. 2016. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kaltim Syariah Cabang Pembantu Juanda Samarinda*,Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 4, No. 3
- Putri, Novia Hardayanti. 2016. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pandan Wangi Balikpapan*. Jurnal Psikoborneo, Vol. 4, No. 2
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia

- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Kamsir. 2017. *Customer Services Excellent "Teori dan Praktik"*. Jakarta: Rajawali Pers
- Lupiyoadi, Rahmat. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Selatan: Salemba Empat
- Narbuko, Cholid. 2013. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nilasari, Eswika. Istiatin, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo*, Jurnal Paradigma, Vol. 13, No 1
- Nogi, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Narbuko, Cholid. 2013. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nuryudayatun, Siti. *Membangun Kepuasan Pelanggan Dengan Melakukan Customer Understanding*
- Nurani, Melawati dan Wesla, Henny. 2018. *Pengaruh Kemudahan Akses, Kemenarikan Posting Message Daya Tanggap Pelayanan Terhadap Sikap Keputusan Pembelian Online Shop Di Isntagram*, Jurnal Upajiwa, Vol. 2, No. 3, April
- Pratminingsih , Sri Astuti. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Sraha Ilmu
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 900*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Rosady, Ruslan. 2004. *Metode Penelitian : Public relations & komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindoPersada
- Sasongko, Felita. Subagio, Hartono. 2-13. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1 No. 2
- Subagiyo, Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Alim'Pubishing
- Sujianto, Agus Eko. 2007. *Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher
- Sunarti, Dwi Aliyyah Apriyani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen(Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 51, No. 2, Oktober
- Suseno, Miftahun Nii'mah. 2012. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Psikologika, Vol. 17, No. 1
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:Alfabeta
- Sitiñjak, Tony. 2004. *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sriyady. 1991. *Bisnis Manajemen Perusahaan Modern*. Semarang: IKIP Pres
- Suprpto, Tommy. 2006. *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Tjiptono, Fandi. Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Sactifaction*, Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset

Tjiptono, Fandi, Diana, Anastasia. 2006. *Total Quality Management (TQM) edisi revisi*. Yogyakarta, Andi Offset

Trihendradi, Cornelius. 2005. *Statistik Inferen Teori Dasar dan Aplikasinya Menggunakan SPSS 12*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Umar, Husein. 2000. *Reseach Methods in Finance and Bnaking*. Jakarta: PT

Gramedia Pustaka UtamaNogi, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT

Grasindo

Yunus, Eddy. 2016. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta CV Andi Offset