

DAFTAR PUSTAKA

- Pasuraman,. Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat 2011).
- Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung:Pt. Refika Aditama: 2012).
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:PTRaja Grafindo Persada, 2005).
- Bernadine. “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua Depok*”. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol.12, (2005).
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. (Bandung: Alfabet,2009).
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (edisi yang disempurnakan*, (Jakarta : Lentera Abadi, 2010),
- Drs. M. Nur Nasution,M.Sc.,A.P.U. *Manajemen Mutu Terpadu (total, Quality, Management), Edisi kedua*. (Indonesia: Ghalia, 2005)
- Drs.M.N Nasution,M.Sc.,A.P.U. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality, & Management,Edisi Kedua*. (CiawiBogor: Ghalia Indonesia, 2005).
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Jilid 1 Edisi terbaru*. (Malang:Bayumedia Publishing,1997)
- Gulla, R. *Analisa Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn*. (*Jurnal Emba*. 2015).
<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8297/7856>.
- Handi Irawan D, *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*.(Jakarta: Elexmedia Komputindo,2002).
- Handi Irawan D. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Cetakan pertama. (Jakarta: Elexmedia Komputindo,2002).
- Hasan. “*Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.1, (2006).
- Irawan, Handi D.2002. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan. Cetakan Pertama*. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- J.Supranto,. *The Essence of Service Marketing, Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2007).
- Kasmir, *Kewirausahaan*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2008
- Kotler dan Amstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga,2001),

- Kotler Philip. & Kevin Lan Keller, K., L. *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Oleh Benyamin Molan, Edisi Keduabelas, Jilid 2, (Jakarta : Index, 2007)
- Kotler, Philip and Gary, Amstrong, (2008). *Principles Of Marketing. Twelfth Edition. Pearson Education. New Jersey.* (Jakarta: Salemba Empat, 2008).
- Kotler. P, & G, Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1.* (Jakarta: Erlangga, 2008).
- Kotler. P. & K.L.Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid 2.* (Jakarta: Erlangga, 2008).
- Lovelock, C., J Wirtz, & J, Musarry, *Pemasaran Jasa Jilid 2* (Jakarta: Erlangga, 2010).
- Lupiyoadi, Rambat. *Pemasaran Jasa.* (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001).
- M. Taufiq Amir. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi dan Rasakan.* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005).
- Moenir, A. S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002).
- Moh. Ghozali. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya". *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol.12, (2007).
- Mowen J, C. & Minor *Perilaku Konsumen Jilid 2* (Jakarta: Erlangga, 2002).
- Mowen, J. C. & M. Minor. *Perilaku konsumen Jilid 1.* (Jakarta: Erlangga, 2002).
- Mulyadi, *Manajemen Pemasaran, Edisi 1* (Yogyakarta: BPFE, 2001).
- Mulyadi, Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000).
- Nirwana, SE., M.M (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa, Cetakan Pertama.* (Malang: Dioma IKAPI, 2004).
- Philip Kotler, P. *Manajemen Pemasaran Jilid 1.* (Terjemahan Bob Sabran). Cetakan Ketigabelas, Edisi asli oleh *Pearson Education Inc. New Jersey Upper Saddle River.* (Jakarta: Erlangga, 2009).
- Philip Kotler, P. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian, Jilid 2* (Jakarta: Erlangga, 1988).
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium.* (Jakarta: PT. Prhenalindo, 2002) Hlm.38
- Philips Kotler dan Kevin Lan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, terj. Benjamin Molan, (Jakarta: PT Indeks, 2007),
- Philips, Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat 2011).
- Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009).
- Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, (Jakarta: PT. Indeks, 2009).

- Sakti Puji, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan*. (Jurnal Manajemen & Bisnis, Vol 1. No. 1: Tasikmalaya, Universitas Saliwingi)
- Samryn A., J., Amin, *Analisis Biaya, Edisi II* (Jogyakarta: Salemba Empat, 1993)
- Simamora, *According* (Jakarta: Buana Ilmu Populer, 2000).
- Sinamora, H. *Manajemen Pemasaran Internasional, Jilid 1* (Jakarta: Salemba Empat, 2000).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*. (Bandung: Alfa Beta, 2015).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013).
- Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V*, (Jakarta: PTRineka Cipta, 2002).
- Sujarweni Wiratna, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014).
- Sunyoto, D, *Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: CAPS, 2012).
- Tjiptono, F. & G. Chandra. *Service, Quality, & Satisfaction*. (Yogyakarta: Andi, 2005).
- Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: Andi, 1997).
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Strategik, Edisi II* (Jakarta: Indeks, 1997).
- W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Grafindo, 2000).
- Widodo, T. *Pengaruh Brand Image, Atribut Produk, dan Harga Terhadap Keputusan*. (Yogyakarta: Erlangga, 2016).
- Yulisha Anggun Widayarsi. "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Graha Santika Malang". *Jurnal Ekonomi an Bisnis*, Vol. 1, (2003).