

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Rizal M. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada PT. Alaska Extrusindo.2015-2016 dalam jurnalnya.
- Aditya, Wardhanan, et al. 2014. *Analisis Positioning Grand. Restoran Bertema Lokal. Berdasarkan Presepsi Pelanggan di Kota Bandung*. Prodi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas. Telkom.
- Algifari. 2016. *Kualitas Layanan*. Cetak ke 1. Yogyakarta : BPFE
- Algifari, 2016. *Mengukur Kualitas Layanan, Edisi Empat*. Yogyakarta : BPFE
- Adnrian, Payen. Dalam. Lupiyoadi, rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi tiga. Jakarta
- Asih, Daru. 2012. *Analisis Faktor Kualitas Layanan Administrasi Akademik dalam Memberikan Kepuasan Kepada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.UniversitasMercuBuana.Jakarta.
<http://eprins.unisbank.ac.id/189/1/artikel.25.pdf>
- Augusty, Fedinand.2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas di Ponerogo.
- Basu Swasta, dan Irwan. 1990. *Manajemen. Pemasaran Modern*. Yogyakarta. Liberty.
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : ALFABETA
- Caruana, Albert. 2000. *The Effect of Internasional Marketing on Organizational Commitement Among Retail Bank Managers, Internasional Journal of Bank Marketing*. 16/13: 108-116
- Daryanto. D. 2013. *Media pembelajaran. Perananya Sangat Penting dalam Mencapai Tujuan Pembelajaran*,Yogyakarta : Gava Media
- Fandy.Tjiptono. p.hD. 2012. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta : Andi Offset
- Ghozali. Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program LBM* : Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hurriyati. Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung.ALFABET A
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.

- Kotler, Philip. dan Gery Armstrong. 2001. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi tiga. Jakarta.
- Kotler, Philip & Armstrong. 2012 : Marketing Manajemen 14th. Edition new jersey: Pretice hall. Inc
- Kotler, Philip & Armstrong, Garry. 2012. *Principles of Marketing*. New jersey. Prentice hall.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2014. *Principle of Marketing* 15th. Edition : Preson
- Kuswanto, Adi, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.2012. dalam jurnalnya
- Lupiyoadi , Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta
- Marzuki, 2005. Metode. Riset. Yogyakarta : Ekonisia
- Perasuraman, dkk. (1998). Dalam Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta
- Perasuraman, dkk dalam Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga. Jakarta.
- Prasetio, Ari. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. 2012. Dalam jurnalnya.
- Putra, Febri Tri Bramasta dan Edi Raharja. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Bengkel Mobil Rapi Glass *Autocar* Semarang.<http://ejournal-si-undip.ac.id/index.php/dgr>.diakses tanggal 08-04-2019
- Sugiyono.2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuanitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Manajemen. Yogyakarta. ALFABETA
- Supranto, J. 2011. Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan, Edisi Empat, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran. Penerbit Andi : Yogyakarta