

DAFTAR PUSTAKA

- Andriasan, Sudarso. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta : Deepublish. 2016.
- Aryanto dan Setyobudi Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media. 2014.
- Dyah Nirmala Arum Janie. *Statistik Deskriptif & Regresi Linear Berganda dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press. 2012.
- Eriyanto. *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu – Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Prenadamedia Group. 2015.
- Freddy, Rangkuti. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka. 2006.
- Paul Peter J, Jerry C. Olson. *Consumer Behavior & Marketing Strategy, Ninth Edition* Singapore : McGraw-Hill Companies, Inc. 2010.
- Sweeney J, and Soutar G. *Consumer perceived value: the development of a multiple item scale*. *Journal of Retailing*, Vol. 77. 2001
- Jahanshahi, Gashti, Mirdamadi, Nawaser dan khaksar. *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty”*. *The Journal of Humanities and Social Science”*. volume 1. Number 7. Special Issue. Juni 2011.
- Kadir dan Djaali. *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada. 2015.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada. 2012.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga. 2010.
- _____, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc. 2012.
- Lupiyoadi, Ambat, dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi. Kedua*. Jakarta : Salemba Empat. 2006.
- Nana Trisnawati, *Analisis Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Kota Tua Jakarta*. e-journal e-ISSN 2598-1064.

Rahayu, Desi Amalia. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Penyedia Layanan Jasa Internet di Kecamatan Sumpiari*. Jember : Fakultas Ekonomi Universitas Jember. 2011.

Rangkuti, Freddy. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 2010.

Santoso. *Statistika Hospitalis*. Yogyakarta: Deepublish. 2016.

Sinta, Agustina. *Manajemen Pemasaran*. Malang : UB Press. 2011.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta. 2011.

Sumarwan, Ujang dkk. *Riset Pemasaran dan Konsumen : Panduan Riset dan Kajian: Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas dan Persepsi Resiko*. Bogor : PT Penerbit IPB Press. 2011.

Tjiptono, Fandy, Ph.D. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi. 2014.

_____. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi. 2010.

_____. dan Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik*. (Yogyakarta : Andi, 2012)

Wara Dirgantara, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini Jepara*. E-journal ISSN 2252-6552.

Sumber Lain :

www.data.jakarta.go.id (Di akses pada tanggal 28 November 2018)