

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Riyanto. 2018. *Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi*. Jurnal Kapita Selekt Geografi. Vol 2(1). Sukabumi
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*. Rineka cipta : Jakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani dan Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol.17 (2): 114: Depok.
- Azwar, Syaifuddin. 2003. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Bitner, Zeithaml. (2003). *Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Further Reseach*. Journal Of Marketing. January (58) 111-124.
- Daryanto dan setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang. Gava Media.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran, jilid I, Edisi Kesebelas*, Jakarta, PT Indeks Gramedia.

Kotler, Philip; Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, jilid I*. Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa : Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1 dan 2. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.

Lestari Putri, Syarif Wirnelis. 2019. *Inventarisasi Jenis Resep Kue Tradisional Di Kabupaten Empat Lawang Provinsi Sumatera Selatan*. Jurnal Kapita Selekta Geografi, Vol.2 (2) : 124-137 : Sumatera Barat.

Lopiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi I*. Jakarta. Salemba.

Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson

Mahdiyah. 2014. *Statistik Pendidikan dan Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Mamang, Sangadji dan sophiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi Offset. Yogyakarta.

Nawawi, Hadari. (2006). *Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Philip Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, jilid 2. Jakarta. Prenhallindo.

Priyatno, Duwi. 2010 *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data. Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.

Singarimbun, Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Simamora, B. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Soedjas, Triwibowo dan Bayu Aji Aritejo. 2006. *Merebut dan Mempertahankan Pelanggan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET

Soleha, Ludviyatus. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi". Vol 12(1). Banyumas

Sudarsito. 2004. "Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar", Tesis Tidak Dipublikasikan, Program Pascasarjana UMS, Surakarta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suhardi, Sigit. 1999. *Pengantar Metodologi Sosial-Bisnis-Manajemen*. Yogyakarta: Lukman Offset.

Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi-Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. ANDI Yogyakarta.