

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyadi, Dede. (2017). *Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari*. Jurnal : Magistra No. 99 Th. XXX Maret 2017.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ayu Qurniawati, Retno Budi Lestari, Megawati. (2016). *Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Air Amanzi Waterpark Palembang*. Jurnal : Jurusan Manajemen STIE Multi Data Palembang
- Ayurike Hardani. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di UD. Pangestu Trowulan*. Skripsi. Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Mayjen Sungkono Mojokerto.
- Hafid, Muh. Anwar. (2014). *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Negeri Alaudin Makassar.
- Halim, Suryani. (2013). *Pengaruh Keramahan, Kredibilitas Dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya*. Jurnal : Journal of Business and Banking Volume 3, No. 1, May 2013.
- Herlambang, Susatyo. (2014). *Pengantar Manajemen. Cara Mudah Memahami Manajemen*. Jakarta : Gosyen Publishing.
- Hidayat, A.A. (2007). *Metode Penelitian dan teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Kedika.
- Kasizi, P. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi : Universitas Widyatama.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. (2016). *Manajemen Pemasaran,*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mariyana, Ajeng Febriani. (2014). *Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Nilai Pelanggan Serta Implikasinya Pada Kinerja Pemasaran Kain Songket Instyle di Tangan Generasi Muda Yang Kaya Inspirasi* : Skripsi. Universitas Widyatama.

- Metayunika, Vidya. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen. (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang)*. Skripsi. Universitas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Muhammad Fakhri. (2016). *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Prakoso, Aldi Lemar. (2017). *Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen Yamaha Mataram Sakti Di Kota Semarang*. Jurnal. Fakulas Ekonomi & Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Prakoso, Aldy Lemar. (2017). *Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen Yamaha Mataram Sakti di Kota Semarang*. Jurnal : Program Studi Manajemen-S1, Fakulas Ekonomi & Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Ramadhani. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saidani, Basrah, Arifin Samsul. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen*. Jurnal : Riset Manajemen Sains UNJ.
- Sasongko Felita, Subagio Hartono. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam Penyet RIA*. Jurnal : manajemen pemasaran petra Vol. 1. no. 2 Surabaya.
- Simon Kevin, Utami, Christina Whidya, Metta Padmalia. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel*. Jurnal : PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Volume 1, Nomor 3, Agustus 2016.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Tanoto, Immanuel. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel*. Jurnal : AGORA Vol. 7, No. 1
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.