

## DAFTAR PUSTAKA

- Dianto, Angga Rahmad. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya. Jurnal Kesehatan Olahraga, Vol. 2, No. 2 2014.
- Ghozal, Moch. dan Supriyatin. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Exporter di Surabaya. Jurnal Ilmud dan Riset Manajemen Vol. 3 No. 3 (2014).
- Irawan. 2008. Manajemen Pemasaran. Liberty, Yogyakarta.
- Katikasari, Herlin Dwidan Adabyo. 2013. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis dan Menggunakan Grafik T2 Hotelling Untuk Pengendalian Kualitas Jasa (Studi Kasus di BRI Unit Wlingi Kantor Cabang Blitar). Jurnal Universitas Negeri Malang.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. Prinsip-Prinsip Pemasaran. (Alih Bahasa Benyamin Molan). Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sarendaren, Yunetris. 2015. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Konsumsi Minyak Goreng Curah di Pasar Pinasungkan Karombasan. Jurnal Universitas Sam Ratulangi.
- SK Menteri perhubungan No. SK.241/H/70 tentang Peraturan Pokok Pengusahaan Hotel.
- Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endrayanto. 2012. Statistika Untuk Penelitian. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Thamrin, Abdullah dan Tantri, Francis. 2013. Manajemen Pemasaran. Rajawali Pers, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2012. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta