

DAFTAR PUSTAKA

Herdiansyah, Dedy. 2014. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengguna Alat KB di Kota Bandar Lampung.

Kotler, Philip dan Kevin Lene. 2009. Jilid 1. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Fandy Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa. Jakarta: Gramedia Cawang.

Sangadji, E.M Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Sugiono. 2009. Metodologi Penelitian Bisnis, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Syukri, Siti Husna. 2014. *Penerapan Customer Satisfaction Index Trans Jogja*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13, No. 12, Des 2014

Putri, Sinta Rahma. 2014. *Analisis kepuasan pelanggan berbelanja di budiman swalayan*. Jurnal Skripsi

K. Panjaitan, Feliks Anggia Binsar. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Melalui Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan*. Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi & Manajemen, Vol. 1, No. 2, hal 140-150, September 2014

Sumber lain :

El's Coffee Teluk Betung Bandar Lampung

Lampiran

