

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Usmara, 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Amoro Book.
- Anggri Valentina K. 2011. ” Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Express Di PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta. Diglib.uns.ac.id
- Angipora, Hendra, 2002. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga & Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Jenis MPV Merek Toyota Kijang Inovva di Semarang, *Journal Of Management*, Vol. 2, No. 3.
- Erlida Rossa & Paidi Hidayat. 2013. “ Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Cabang Zainul Arifin Medan) “. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Tahun Xxiii*, No. 1 April 2013
- Ezra Januar Putra & Aditya Wardhana.2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Pt Pln (Persero) (Studi Pada Pelanggan PT PLN (Persero) di Tanjung Karang Bandar Lampung).*Jurnal E-Proceeding Of Management : Vol.3, No.2 Agustus 2016*
- Freddy Rangkuti.2003.Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Irawan, 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- J.Paul Peter & Jerry C. Olson, 2016. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jilid 2. Edisin9. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler & Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi 13. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2012. *Marketing Manajemen*, 14<sup>th</sup> Edition. New Jersey.: Prentice Hall.
- Larisang, M. Ansya Bora Rudesty & Armeliya. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Surat Kilat Khusus (Skh) Pada PT Pos Indonesia Persero Batam. *Jurnal STT Ibnu Sina Batam*, 11-13 Agustus 2016.

- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat & Ikhsan, 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi 3*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori & Praktik*. Salemba Empat. Jakarta.
- Miftah Farid.2013. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Vol. 1 No. 11*
- Oggi Rahmat Asfary. 2018. Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis & Customer Satisfaction Index.
- Stratford. Stratford-on-Avon District Council Customer Satisfaction Index June 2004. <http://www.stratford.gov.uk/community/council-805.cfm.htm>. (29 Januari 2007).
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, Johannes. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tandjung, J. W, 2004 *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Malang, Bayumedia Publishing.
- Tandjung, W. 2004. *Marketing Management Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*.Malang : Banyumedia,
- Tjiptono, Fandy & Chandra,Gregorius, 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2015. Strategi Pemasaran. Edisi 4. Yogyakarta : Andi

Wahyuningsih, 2002 “Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar”. Surakarta

Wahyuti, 2013. *Model pembelajaran di taman kanak-kanak*, <http://wahyuti4tklarasati.blogspot.com/>., di akses tanggal 10 juli 2019