

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. Edisi 13, Jilid 1. 2009. Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga : Jakarta
- Kualitas. (2013, 07 April). Defenisi Kualitas . Diperoleh 30 Agustus 2018, dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas>
- Lodhita, Eka Heru. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA dan CSI Studi Kasus Pada Toko Oen. Universitas Brawijaya : Malang
- Krisnawati, Silvia Nila. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No.64.751.15 Samarinda. Universitas Mulawarman : Samarinda
- Purnomo, Wirdha. 2015. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA di PT.Arina Parama Jaya Gresik. Vol.03.No.3. Universitas Negeri Surayaba : Surabaya
- Pariwisata, (2018, 23 September). Defenisi Pariwisata. Diperoleh 30 Agustus 2018, dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Pariwisata>
- Pemasaran, (2015, 25 Mei). Defenisi Pemasaran. Diperoleh 30 Agustus 2018, dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Pemasaran>
- Saidani, Basrah. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. Vol.3.No.1. Universitas Negeri Jakarta : Jakarta
- Sugiyono, 2015, Metodologi Penelitian, Penerbit Alfabeta : Bandung
- Ulfah, Raudhah Maria. 2008. Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen Pada Ritel Hipermarket di Depok. Universitas Gunadarma : Depok

Yusendra, Muhammad Ariza Eka. 2016. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Bengkel PT.Sumber Trada Motor Bandar Lampung. Vol.02.No.02. Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya: Bandar Lampung