

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2009. *"Prinsip-prinsip Pemasaran"*. Edisi 12, Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Tjiptono, Fandy & Chandra. 2016. *"Service Quality dan Satisfaction"*. Edisi IV. Yogyakarta. CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *"Pemasaran Jasa"*. Edisi 1. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *"Pemasaran Strategik"*. Edisi 2. Yogyakarta. Andi.
- Joeice dan Dundu. 2015. *Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Griya Paniki Indah Manado*. Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.5 No1, Juni 2015 (305-314) ISSN: 2087-9334
- Meriza, Fitria dkk, 2016. *Sikap dan Kepuasan Rumah Tangga Konsumen Teh Celup Sariwangi dan Sosro di Bandar Lampung*. JIIA, VOLUME 4 No. 1, JANUARI 2016.
- Moorman, Christine, dkk, 2012. *Relationship between providers and user of market research: The dynamics Of Trust Within and Retween Organization*, Journal of marketing research, Vol 29, pp.314-328.
- Santoso. 2011. *Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode Importance Performance Analisis (IPA)*. Jurnal Teknologi Pertanian, Vol. 12, No. 2
- Putriana. 2011. *Analisis kepuasan dan loyalitas konsumen Midori Japanese Restaurant cabang K.H. Wahid Hasyim Jakarta Pusat*. Jurnal Manajemen, Vol. 23, No. 2, Des 2011.
- Putri Rahmayanti & Bethani. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan pada PT. JNE perwakilan Kawaluyan tahun 2014*. Banking and Management Review Vol 4 No. 2 2015.
- Pradita, Rini dkk. 2016. *Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Tauco Di Kota Prabumulih*. JIIA, Volume 4 No. 1, Januari 2016
- Sari Cindra & Kresnayana. 2012. *Analisis Statistik Kepuasan Pelayanan Klinik Kecantikan LBC Cabang Manyar Kertoajo Surabaya*. JURNAL SAINS DAN SENI ITS Vol. 1, No. 1, (Sept. 2012) ISSN: 2301-928X
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Setianingrum, Tri dkk. 2011. *Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Di Kabupaten Banjarnegara*. PHARMACY, Vol.08 No. 03 Desember 2011

Syukri,Siti Husna.2014. *Penerapan Customer Satisfaction Index Trans Jogja*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13, No. 2, Des 2014

Tjiptono, Fandi. 2006. *Brand Management &Strategi*. Yogyakarta. Andi

Wine,Widiana,dkk. 2013. *Analisis tingkat kepuasan pelanggan dan strategi pengembangan usaha jasa salon kecantikan Keraton di Tangerang*. Manajemen IKM, Februari 2013 (88-98) Vol. 8 No. 1 ISSN 2085-8418

<http://Republika.co.id> Diakses pada tanggal 25 April 2017

<http://Statistik.jamaah.umrah.com> Diakses pada tanggal 25 April 2017