

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Ayu Oka Windarti. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen PT. TIKI Cabang Semarang, Management Analisis, Volume 1, No. 1
- Baharudin, B., & Indriani, F. (2012). *Analisis pengaruh keandalan, jaminan, dan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pt. Apex semarang* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- F. Rachmadi. (1996). *Public Relations dalam Teori dan Praktek Aplikasi dalam Bidang Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. *Jurnal Manajemen UPH*, Vol.2, No.1, hal.39-62.
- Indri, Kadek dkk. 2013. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar". *Jurnal Universitas Udayana*. Vol. 2 No. 8. P. 918-937.
- Indarjati, A., 2001. Kepuasan Konsumen. Pranata No. 1 Th IV.
- Kartika. M. (2018) *pengaruh harga, promosi dan fasilitas fisik terhadap kepuasan konsumen pada mangkok manis cihampelas bandung*. Skripsi(s1) thesis,
- Keith Butterick. (Alih bahasa: Nurul Hasfi). (2012). *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall.Inc.New Jersey. Hal 85.

- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong, 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisaso, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Paramatra, Wayan Arya. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 6 No. 2.
- Prihantoro, S. Fahmi. S Abdirahman, R.. (2013). *Standardisasi Peralatan Makan Restoran Tlogo Putri Hotel Grand Dafam Merapi Merbabu Untuk Menjamin Kepuasan Konsumen* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Raharjo, D. (2013). Pengaruh Keandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "Aneka Usaha" Pusat Veterinaria Farma. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 1(3).
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Rachmat Kriyantono. (2008). *PR: Media Public Relations Membangun Citra Korporat*. Jakarta: Kencana.
- Rezha, Fahmi dkk. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok)". *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1. No. 5. P. 981-990.
- Riduwan. 2007. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Rizal Ahmad. 2011. Pengaruh Periklanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Laksana Abadi Sunggal, *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu* Vol. 4 No. 1.
- Rosady Ruslan. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Garfindo Persada.

Rosady Ruslan. (2013). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 1999. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryaningtyas, Dewi dkk. 2013. “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Nelayan) Di Uptd Pangkalan Pendaratan Ikan (Ppi) Popoh, Desa Besole Kecamatan Besuki Tulungagung, Jawa Timur”. **Jurnal ECSOFiM**. Vol 1 No.1. P. 41-51.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Pelayanan, Kualitas, dan Kepuasan*. Andi Offset, Yogyakarta.

