

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Zaki dan Azmeri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada perusahaan daenah air minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara*.
- Anandar. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan jasa pdam tirta kencana kota samarinda terhadap kepuasan pelanggan di kelurahan sungai pinang*.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- A Muwafik Saleh . 2010. “ *Manajemen Pelayanan* “. Pustaka Pelajar : Jakarta
- Assauri. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press
- Arief Setiawan. 2012. *Jurnal Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Ramayana*. Vol 14 No.2
- Assauri, Sofyan. 2001. *Pangsa Pasar*, Jakarta : Lembaga Penerbit Universitas Indonesia
- Assael, Henry. 2001. *Consumer Behavior 6th Edition*. New York : Thomson-Learning.
- Arief, Muhtosim. (2007). *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan : Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan*. Edisi Pertama. PT Bayumedia Publishing, Malang
- Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta
- Basu Swastha. 2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*, Jakarta : Liberty.
- Basu Swasta dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty : Yogyakarta.
- _____. 2005. *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi : Yogyakarta.

- Gunawan, Heri. 2012. *Pendidikan Karakter Konsep dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Gita Danupranata, 2013, *Buku Ajar Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar N. 2006. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Penebit erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herry Achmad Buchory & Djaslim Saladin. 2010. *Manajemen Pemasaran (Teori, Aplikasi, dan Tanya Jawab)*, Bandung : Penerbit Linda Karya.
- Kotler. 2000. *Marketing Management. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc* New Jersey.
- _____. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke 12 :* Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lamb, Hair, McDaniel. (2001). *Pemasaran. Buku -1*. PT. Salemba Emban Raya : Jakarta.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat : Jakarta.
- Maramis, Sepang, dan Soegoto. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Air Manado*.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mursid, M, Drs. (2014). *Managemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- _____. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.

- Philip Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesembilan*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 jilid 2*. Jakarta : Indeks
- Sureshchandar, G.S, Rajendran, C. Anantharaman R.N., 2002, “*The relationship between service quality and customer satisfaction—a factor specific approach*”. *Journal of Service Marketing*, vol. 16 no. 4, p. 353-379.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soehartono, 2004. *Prosedur Penelitian Sosial*. PT Remaja Rosda Karya, Bandung
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia : Jakarta
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243
- Tambunan. 2016. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan*.
- Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Andy offset : Yogyakarta
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3*, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonosia
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa : Konsep Dan Implementasi edisi pertama*, Yogyakarta : Ekonosia Fakultas Ekonomi.