

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools*. Penerbit: Bayumedia Publishing. Malang.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Penerbit: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management 15th Edition*. Penerbit: Pearson Education.

Oliver, R. L. 2010. *Satisfaction A Behavioral Perspective on The Consumer*. Penerbit: McGraw-Hill. New York.

Sentana, Aso, 2006. *Excellent Service & Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Blek Media Komputindo

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit: Alfabeta. Bandung

Suprayanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit: In Media. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.

Jurnal:

Hardiyati. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Siswa LBPP-Lia Malang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 14 (1), 70-79.

- Indrawan. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Showroom Sejati Jambi*. Jambi: Universitas Jambi.
- Indriyani. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Melati Doorsmer Surabaya*. Surabaya: Universitas Sebelas Maret.
- Kristin. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada hypermarket Carefour Plaza Medan Fair*. Medan: Universitas Dharmawangsa.
- Putra. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 24 (3).