

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ali, Hasan. 2013. Marketing dan Kasus-kasus Pilihan, CAPS, Jakarta.
- [2] Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers
- [3] Alma, Buchari. 2004. Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta, cv.
- [4] Brysland, A. dan Curry, A. (2001). "Service improvements in public services using Servqual", *Managing Service Quality*, Vol. 11 (6), pp. 389-401. Diakses 26 April 2019 jam 16:00
- [5] Danang, Sunyoto. 2014. Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. CAPS : Yogyakarta
- [6] J. Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- [7] Khotler, Philip dan Keller Lane Kevin. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- [8] Kusumadewi, Sri. 2002. Analisis dan Desain Fuzzy Menggunakan Toolbox Matlab. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [9] Kusumadewi, S. & Purnomo, H. (2013). Aplikasi logika fuzzy untuk pendukung keputusan. Ed 2. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [10] Mutiara, Rahmi. 2018. Pengaruh kualitas sistem dan kualitas pelayan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi gojek online pada mahasiswa UMS. Skripsi. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Diakses 26 April 2019 jam 16:30
- [11] Oentoro, Deliyanti. 2010. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- [12] Sugianto Jimmy, Sugiharto Sugiono. 2013. Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol 1, No 2, 1-10. Diakses 26 April 2019 jam 17.00
- [13] Sugiyono. 2007. Statistika Penelitian. Bandung: CV ALFABETA.

- [14] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, pemasaran strategik. Yogyakarta: Andi.
- [15] Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [16] Umar, Husein. 2000. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [17] Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- 27 April 2019 jam 10:

