

DAFTAR PUSTAKA

Ferdinand augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk penulisan skripsi,tesis,dan disertasi ilmu Manajemen*. Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro

Rangkuti Freddy. 2004. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Imam Ghozali. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan penerbit Universitas diponegoro.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium). Jakarta: PT Prenhalindo.

M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT salemba Empat.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. ALFABETA.

Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA

Sutisna. 2013. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Hamdani. 2006 . *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT salemba Empat.

Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan* . Usahawan, No.5

Ramdan. 2008 Oktober 22. "*Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen*". (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>)

Hasan, 2006, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta.

Whitney.1960.*The Elements of Resert*.Asian Eds. Osaka: Overseas Book Co.

Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Zeithaml, A. and L. Berry L. 1985. "*Problems and Strategies in Services Marketing*". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.

Triton, P.B 2005. *Riset Statistik Parametrik : SPSS13.00 for windows*. Yogyakarta : Andi.

Panjaitan. 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pada Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen, Vol.11, No 2.

Nazir, 2011. *Metode Penelitian*. Cetakan 6. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia

Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Barata. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.

Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST.

Wyckof, 2002, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga, Jakarta.

Wisnalmawati, 2005, *Pengaruh persepsi dimensi kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang*. *Jurnal ekonomi dan bisnis*, No. 3 jilid 10 2005.