

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Artonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Dimiyati, mohamad. 2012. *Konsep Inti dan Pemasaran*. Mojokerto: Insan Global.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi
- Fandy, Tjiptono. 2010. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- Ferdinand, Augusty, DBA, Prof. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan Handi, “*Indonesia Customer Satisfaction Index: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSSA*”, Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2004.
- Jaya, fitrah. “*Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012*”. Jurnal Ekonomi dan Keuangan. Vol 1 No 1.
- Kotler, Philip. 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Manap Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana.
- Mahalli kasyfull darus dhio muhammad, “*Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandara Internasional Kualanamu*”. 2015.
- Rangkuti. 2012. *Strategi Kelayakan Bisnis*, Gramedia Pusat Utama, Jakarta.
- Rismiati. 2005. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Cetakan Pertama, Penerbit : Kanisius, Yogyakarta.

- Sugiyono. 2008. *“Metode Penelitian Kualitatif”*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*: Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Setyaningrum air, udaya yusuf, efendi. 2015. *Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Suliyanto. 2007. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Ciawi Bogor: Ghalia.
- Tjiptono, Fandy.2000. *Manajemen Jasa* Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar. 2005. *“Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen”*. PT.Gramedia Pusat: Jakarta.
- Pambudi nur faishal, dkk, *“Analisis Service Recovery Layanan Indihome triple play Kota Bandung Menggunakan Metode Satisfaction Index (CSI) dan Important Performance Aanlysis (IPA)”*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.2017.
- Zeithaml, V.A., MJ. Birtner, D.D. Gremler. 2013. *Service Marketing*. Graw-Hill Boston