

DAFTAR PUSTAKA

- Aliman, N. K., Hashim, Shareena, M.H., Siti, D.M.W & Syahmi, H. (2016). "Tourists' Satisfaction with a Destination: An Investigation on Visitors to Langkawi Island". *International Journal of Marketing Studies*; 8(3)
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fao. (2010). Ekspektasi Pelanggan Dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai *Intervening*. -*Injkt.*, 66, 37–39.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Amstrong
- Irawan, Handi, 2011. *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta
- Jogiyanto, H. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Edisi Keenam. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(11), 5955.2018.V07.I11.P06
- Kanzu, H. Al, & Soesanto, H. (2016). *Perceived Value Terhadap Kepuasan Religius Untuk Meningkatkan Minat Menabung Ulang (Studi Pada Bni Syariah Semarang)*. *Diponegoro Journal Of Management*, 5(2), 1–12.
- Lupiyoadi, Rambat, "Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik", SalembaEmpat. Jakarta, 2011
- Martono 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi V)*. Sukabumi: PT Rineka Cipta.
- Miftah Toha. (2014). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Grafindo Persada

- Nugroho, W. (2010). *Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bus Malam Cepat Sedia Mulya*. 29. Pengetahuan, I. (2017). *Jurnal Mandiri*: 1(2), 188–206.
- Priyatno, Duwi. 2009. *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate*. Gava Media: Yogyakarta
- Ratih., (2013). *Dasar Dasar Ilmu pemasaran*. Edisi Kedua. Salemba Empat, jakarta
- Robbins, S.P dan Judge, T.A. 2013. “*Organizational Behavior: 15th Edition*”. *New Jersey: Prentice Hall*.
- Satriyono, G., & Ruhamak, M. D. (2017). Analisis Kesenjangan Antara Ekspektasi Konsumen Terhadap Persepsi Jasa Pelayanan (Studi Kasus Pada Bengkel Cat Dan Las Mobil Warna Indah Di Kediri). *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 2(2), 142.
<https://doi.org/10.30737/Ekonika.V2i2.39>
- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran Alih Bahasa Jilid I*. Edisi X. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta:Bandung. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. Sukardi. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Bumi Aksara: Jakarta
- Suprpti, S. (2010). *Perilaku Kosumen*. Udayana University Press Suranto, (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu Tjiptono, Fandy dan Chandra, 2011, *Service Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: CV. Andi Offeset
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Opsi*, 1(2), 1–15.
- Wulandari, K. (2015). Analisis Persepsi Pelanggan Atas Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Beli Ulang. *Jurnal Administrasi Bisnis Unpar*, 11(1), 88–104.
<https://doi.org/10.26593/Jab.V11i1.1707>
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.15294/Maj.V2i1.1408>