

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, L. 2005. *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka : Jakarta.
- Devani, 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol.2, No. 2.
- Ferdinand, A.. 2005. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi ke 2. Semarang: BP UNDIP.
- Fornell, Claes, 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, *Journal of Marketing*, Vol. 56
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hannie, 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan Online Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, *Jurnal Gerbang*, Vol. 8, No. 1.
- Julita, 2008. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Dalam *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 13 halaman.
- Kurniawan, Iwan. 2007. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Produk Sakatonik Liver Semarang). *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*.
- Kotler, Philip, 2006. *Marketing*. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari *Marketing Essentials*). Diterjemahkan Oleh: Herujati Purwoto. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi Kontrol Jilid I*. Jakarta: Prenhalindo..

- Kotler, K (2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Bahasa Indonesia. Jilid 1&2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Amstrong, G. 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Edisi 14, jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke 5. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Iwan, Rustina. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Rice Bowl Bogor serta Implikasinya terhadap Bauran Pemasaran. Program Studi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.
- Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo.
- Subiantoro, 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan yang Diberikan Oleh Rumah Sakit Dengan Metode CSI, ISBN : 978-602-61599-6-0.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.

- Sutisna, 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Edisi Pertama, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Tasunar, Nanang, 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi
- Turkylmaz, Ali dan Coskun Ozkan. 2007. *Development of customer satisfaction index model : an application to the Turkish mobile phone sector*. *Industrial Management and Data System*, Vol. 107 No. 5 hal. 672-687.

