

DAFTAR PUSTAKA

- Aprih Santoso dan Sri Widowati, 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian*, Jurnal Dinamika Sosial Budaya, No. 2, FE-USM, Halaman 179 – 190.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ayu, Resi. 2016. *Kaitan Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan pada “EC” Ejen City Printing Jember*. Skripsi. Program S1 F.E. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Christopher Lovelock, H Lauren K Wright. 2011. *Manajemen Pemasaran*. PT Gramedia Group: Jakarta.
- Evelina, Nela. Handoyo DW, dan Sari Listyorini. 2012. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, dan Promoi terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkom Flexi*. Diponegoro Journal of Social and Politic. Hal. 1-11.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Khotija, Siti. 2016. *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Sari Ayu*. Skripsi. Program S1 F.E. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 12. PT Indeks. New Jersey.
- , 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Lewis dan Boom. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi

- Lexy J. Moleong. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. PT Salemba Empat. Jakarta.
- Margaretha, Mouren. 2004. “*Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra*”. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. iii, No. 3, halaman 289-308.
- Mursid. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Cetakan 4. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Puspitasari, Dinda. 2014. *Analisis Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Fatimah Bakery Patrang Jember*. Skripsi. Program S1 F.E. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Situmorang, S. H. (2008). *Analisis Data Penelitian*. Cetakan Kedua. Medan: USU Press.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunarto, 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Cetakan 1. Yogyakarta : Ust. Press.
- Swastha, Basu dan Sukotjo, Ibnu. 2007. *Pengantar Bisnis Modern edisi 3*. Liberty Yogyakarta. Yogyakarta.375 hal.
- Tjiptono. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPF.
- , Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- , Fandy dan Gregorius Chandra (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Wulansari, Suci. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Ahass MPM Motor Kediri)*. Skripsi. Program S1 Universitas Nusantara PGRI Kediri.