**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU**

Arikunto. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta. PT. Rineka Cipta

Basu Swastha dan Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta. Liberty

Buchari Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Modern*. Bandung

Alfabeta

Djaslim Saladin. 2004. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pelaksanaan, pengendalian*. Bandung. Linda Karya

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2002. *Total Quality Manajemen Edisi Revisi*. Yogyakarta. Andy Offset

Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran edisi kedua*. Yogyakarta. Andi Offset

Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Bayumedia

Handi Irawan. 2004. *Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran jilid 1 Edisi Milenium.* Jakarta. Prenhalindo

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran jilid 2 edisi ke-11. Jakarta. Erlangga*

Kotler, Philip dan Kevin Lene Keller. 2008.*Manajemen pemasaran edisi 13 jilid 2*. Jakarta. Erlangga

M. N Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung. Alfabeta

**MAKALAH, TESIS, DAN SKRIPSI**

Ismeria. 2013. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Listrik Pintar PT PLN (Persero) Area Yogyakarta). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dilla Shelvilla Buna. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan pada PT. Qiandra Information Technology Cabang Bandung. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dharma Agung Bandung

Rina Wati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Pos Asia – Afrika Bandung. Universitas Pasundan Bandung

**WEBSITE**

http:// www.kajianpustaka.com / 2013 / 04 / pengertian – faktor – pengukuran –kepuasan - konsumen. html. Diakses tanggal 8 Januari 2016 pukul 20.00 wib

http:// www.pengetianpakar.com / 2015 / 06 / pengertian – metode – pengertian – jenis - dan. html. Diakses tanggal 8 Januari 2016 pukul 20.00 wib

http:// www.tesisdisertasi.blogspot.co.id / 2010 / 09 / dimensi – dan – indikator -kualitas. html. Diakses tanggal 15 Januari 2016 pukul 20.00 wib

http:// skripsi - majajemen. blogspot.co.id / 2011 / 03 / faktor –mempengaruhi – kepuasan – konsumen . html. Diakses tanggal 20 Januari 2016 pukul 20.00 wib

http:// www.slideshare.net / yoansantoso / jurnal – pengaruh – kualitas – pelayanan- terhadap – kepuasan – pelanggan – pengguna – jasa – parkir – studi- pada – mahasiswa – universitas – kanjuruhan - malang. Diakses tanggal 10 Februari 2016 pukul 20.00 wib

http:// www.adityolaksono26.blogspot.co.id / 2015 / 03 / pengertian – pelayanan –dan – faktor – faktor. html. Diakses tanggal 3 Mei 2016 pukul 20.33 wib

Hermawan20120922.blogspot.co.id. diakses tanggal 1 Juni 2016 pukul 21.09 wib