**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Sumber Buku**

Tjiptono Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*, CV. ANDI OFFSET: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012. *Pemasaran Strategik*, CV. ANDI: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy Ph. D. 2011. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta. Andi.

Sugiono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta: Bandung.

Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis,* Alfabeta, CV: Bandung

Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis,* Bandung. Alfabeta.

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

Handi Irawan, 2007.  *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 2. Jakarta. Erlangga

Swasta, Basu dan Irawan. 2005. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta. Penerbit Liberty

Alma, Buchari. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Modern. Bandung

Alfabeta

Teguh, Ronny A, Rusli dan Benyamin Molan. Jakarta. PT Iklar Mandiri Abadi

1. **Sumber Skripsi**

Levanna Ovrintyan Cratha, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah makan Dapoer Steak Sukabumi. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Skripsi tidak diterbitkan. Bandung: FISIP – Administrasi Bisnis UNPAS.

Risna Wati, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. POS NDONESIA (PERSERO) POS ASIA-AFRIKA BANDUNG. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Skripsi tidak diterbitkan. Bandung: FISIP – Administrasi Bisnis UNPAS.

1. **Sumber Internet**

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/32311/4/Chapter%20II.pdf> ,diakses pada hari Selasa, 15 November 2016 jam 21.17 WIB.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41843/3/Chapter%20II.pdf> , diakses pada hari minggu, 20 November 2016 jam 12.45 WIB.

Adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html?m=0 ,diakses pada hari minggu, 04 Desember 2016 jam 14.05 WIB.

Skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/faktor-mempengaruhi-kepuasan-konsumen.html?m=1, diakses pada hari minggu, 16 Desember 2016 jam 22.53 WIB.

<http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2016/02/pengertian-marketing-mix-4p-dan-7p.html>. diakses pada hari selasa, 12 Januari 2017 jam 13.35 WIB