# 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**

Artline Ken Prawirani, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko *Outfix\_New* Kota Bandung. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Skripsi tidak diterbitkan. Bandung: FISIP – Administrasi Bisnis UNPAS.

Saskia Intan Harningtyas, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai *Wake Up!.* 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>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41843/3/Chapter%20II.pdf> ,

Adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html?m=0

Skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/faktor-mempengaruhi-kepuasan-konsumen.html?m=1, <http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2016/02/pengertian-marketing-mix-4p-dan-7p.html>