

**DAFTAR PUSTAKA**

- Amstrong, Philip Kotler dan Gary. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Erlangga. Jakarta
- Andriana, (2003). *Metodologi Penelitian Untuk Public Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Pembinaan Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2002). *Pengantar Epidemiologi*. Penerbit Binarupa Aksara. Edisi Revisi. Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chairawani, T. R. S. (2017). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kedai Kopi Ulee Kareng di Kota Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran, Cetakan I*, Penerbit PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, Bandung.
- Handi, Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Alex Media Computindo.
- Harun, Alrasyid. (2013). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Haryanti, (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya. Universitas Airlangga.
- Hidayat, (2017). *The Business Actors Response to The Liability of Determining Halal Certification for Ayam Penyet Surabaya and Super Geprek Sleman Yogyakarta*. *Jurnal Universitas Islam Indonesia*.
- Ibrahim, Amin. (2010). *Kualitas Pelayanan: Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Jati Pramono, Arundati Shinta dan Fx. Wahyu Widiatoro (2018) Perbedaan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. X Yogyakarta Pada Nasabah Desa dan Nasabah Kota
- Jimanto dan Kunto. (2014) Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bisokop The Premiere Surabaya
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_.(2007). *Branding—definition American Marketing Association*. Jakarta: PT. Index.
- \_\_\_\_\_.(2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_.(2013). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta. Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller, Kelvin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Erlangga. Jakarta
- Kristianto, L.(2011). *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit CAPS
- Lawshe, (1975). Tehnbique Was Used To Evaluate the Language-Content Validity. *Personnel Psychology*. 28(4), 563-575.
- Lewis dan Booms. (2011). *Servis, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Lewis, R. C., and B. Booms. (2011). *The Marketing Aspects of Service Quality*. New York: Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, C dan John Witz. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. dan R. B. Ikhsan. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.

- Mayreyna Nurwardani (2013) Hubungan antara kepuasan konsumen dengan intensitas penggunaan kartu prabayar
- Martin, Lawrence dan Peter M. Kettner. (1996). *Measuring The Performance of Human Service Program*. Thousand Oaks, CA. London.
- Moeljono. D. (2002). Pengaruh Budaya Korporat (Corporate Culture) Terhadap Produktivitas Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia Persero. Disertasi. Universitas Gadjah Mada.
- Newman, W. Lawrence. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. 2003. E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Peter, J. P & Olson, J. C. (2000). *Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Russel dan Taylor. (2000) .*Operations Management. Quality and Competitiveness In A Global Environment. 5th Edition*. John Wiley & Sons, Inc. Upper Saddle River, New Jersey.
- Setiawan, Minarsih dan Fathoni (2016) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening
- Suharsimi, Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta.
- Sumarwan, Ujang. (2002). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Suratno, Fathoni dan Haryono (2016) Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pelabuhan Indonesia III Semarang

- Sugiyono.(2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_.(2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_.(2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_.(2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Supriyanto dan Ernawaty. (2010) . *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Schau, H. J., Muñiz, A. M., & Arnould, E. J. (2009). How Brand Community Practices Create Value. *Journal of Marketing*, 73(September), 30–51.
- Tjiptono,Fandy. (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_.(2001). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_.(2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumed
- \_\_\_\_\_.(2012). *Strategi Pemasaran*. Ed. 3., Yogyakarta. Andi.
- Wulandari, Indah Servia. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kopi Starbucks Cabang Alam Sutera. *Jurnal Ekonomi Manajemen Universitas Gunadarma*.
- .