

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung:ALFABETA.
- Ariyani, Nida Tri. 2013, *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Paket Pada PT Mex Barlian Dirgantara Cargo Cabang Samarinda*.
- Cahyadi, Hendea Dwi dan Drs Sugiono Sugiharto MM, 2014, *Pengaruh Private Brand Loyalty pada Air Mineral 600ml Merek Alfa Di Alfamart Siwalankerto Surabaya*.
- Ginting, Nembah, 2015. *Manajemen Pemasaran*, Bandung:CV YRAMA WIDYA.
- Hasan, Ali, 2008. *Marketing*, Yogyakarta:MedPress.
- Hurriyanti, Ratih, 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung:ALFABETA.
- Khoiristi, Afrinda, Edy Yulianto, dan M.Kholid Mawardi, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada pelanggan fedex ekspres surabaya)*.
- Kurniawan, Albert, 2014. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*, Bandung:ALFABETA.
- Kurniasih, Indah Dwi. 2012, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)*.
- Lauw, Jessica dan Yohanes Sondang Kunto, 2013, *Analisis pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Light Cup Café Surabaya Town Square Dan The Square Surabaya*.

- Laura, Terok Yolanda. 2016, *The Influence of Brand Image , Service Quality and Perceived Price on Customer Purchase Intetion (Case Studi : PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Manado)*.
- Makmur dan Saprijal. 2015, *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (studi pada s-mart swalayan pasir pengaraian)*.
- Masruri, Annafi. 2013. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) SURABAYA*.
- Montung, Pamela, Jantje Sepang, dan Decky Adare.2015, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru*.
- Panjaitan, Januar Efendi. 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*.
- Puryono dan Tri Yuniati.2014, *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD Glagah Wangi Di Magetan*.
- Pontoh,Michael B, Lotje Kawer, Willem A. Tumbunan. 2014, *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Cabang Manado*.
- Rahmiasari, Ariska. 2016. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*.
- Rimawan, Erry, Ali Mustopa, and Angga Dwi Mulyanto, 2017, *The Influence of Product quality, service quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Studi PT. ABC Tbk)*.
- Risanti, Arnis. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian*.

- Santosa, Lollen Regina dan Edwin Japrianto, 2015, *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Koran Kompas Di Surabaya*.
- Sembiring, Inka Janita, Suharyono dan Andriani Kusumawati, 2014, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)*.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)*, Bandung:Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna, 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta:PUSTAKABARUPRESS.
- Sulaeman, Iman. 2016, *Kualitas Pelayanan dan Strategi Marketing Terhadap Kepuasan Pada Suria City Hotel Bandung*.
- Sunyoto, Danang, 2014. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta:Caps.
- Yanuar, Masnia Mahardi, Nurul Qomariah dan Budi Santoso. 2017, *Damfak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember*.
- Yulianto, Arief. 2010, *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan Indonesia Paska Insiden Kecelakaan Pesawat Terbang*.