

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, S. (2011). *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bari, S. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja di Distro Cak-Cuk Surabaya*. Surabaya.
- Basu, S. (2000). *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar ekonomi Perusahaan Modern*. Jakarta.
- Diasari. (2016). *Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Pada PT. Pos Indonesia Taman Apsari Branch Surabaya*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia(STIESIA).
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handi, I. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Cetakan Ketujuh*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heriyati. (2015). *Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Private Brand, Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hypermart Puri Jakarta. Fakultas Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Universitas Esa Unggul
- Herliza, S. (2016). *Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Zara di Mall PVJ Bandung. Program Studi Adminitrasi Bisnis*. Bandung
- Kotler P, &. (2014). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 15*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler P, &. A. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1 Edisi 11*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler P, A. G. (2014). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 15*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P. a. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawati, S. (2014). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Pelanggan KFC Cabnag Kawi Malang*. Fakultas Ilmu Adminitrasi, Malang: Universitas Brawijaya
- Riyanto, A. (2011). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Jakarta.
- Simamora, B. (2001). *Memenangkan Pasara dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Edisi Pertama*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinamora. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *studi kelayakan bisnis*. jakarta: CAPS (Center Of Publishing Service).
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip-prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tristiana. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Vario 125 Studi Dealer Panji Perkasa Perdana Surabaya*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)