

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2018. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bahrul Kirom, 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Reka Cipa.
- Buchari Alma, 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* : Bandung : Alfabeta, C.
- Bagus Tri Leksono (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kartu BPD Card Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Erlina, 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Jakarta : Media Pustaka Group.
- Ezra Laurentia Widjaja (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia.
- Kotler dan Armstrong, 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller, 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Kotler, 2016. *Analisis Kepuasan Konsumen*. Jurnal.
- Laksana, 2017. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Laksana, 2018. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lewis dan Booms, 2016. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi, 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukarom, 2016. *Mebangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Muhammmad Dhio Darus (2014). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Kualanamu Medan. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
- Nasution, 2016. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik, 2015. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Stanton, 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Sugiono, 2016. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, 2013. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

- Tjiptono, 2016. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pasar.Cet.2*. Jakarta : P T Rineka Cipta.
- Vikih Riadi, 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada PT Merpati Airlines Semarang. Skripsi Universitas Dian Nuswantoro Semarang
- Zeithaml dan Bitner, 2015. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Cet. 5*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Zulian Yamit, 2016. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT INdeks.

