

DAFTAR PUSTAKA

- Cornelia E, Veronica N, Kartika EW, Kaihatu TS. 2008. Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di laundry 5ASEC surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 2 No. 20
- Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta. CV Budi Utama
- Gilbert, G.R. 2004. Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing* Vol. 18 No. 5
- Gulo, W. 2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Grasindo
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. CV Jakad. Surabaya.
- Kotler, P dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran* Jakarta. PT. Indeks.
- Kotler P. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Jakarta. PT Macanan Jaya Cemerlang
- Kurniawan, Albert. 2011. *SPSS Serba-Serbi Analisis Statistika Dengan Cepat Dan Mudah*. Jakarta. Jasakom.
- Lovelock C, Wright L K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. PT. Indeks.
- Lovelock, Cristopher, and Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing, People, Tecnology, Strategy*. New Jersey. World Scientific.
- Lupiyoadi R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta. Salemba Empat
- Manuntung, Alfeus. (2018). *Terapi Perilaku Kognitif Pada Pasien Hipertensi*. Malang. Wineka Media
- Notoatmodjo, Seokidjo. 2003. *Pendidikan & Perilaku Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Pambudi, Jati & Oscar, Johan. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibiung PT Sucofindo (Persero). *Jurnal Jati Undip* Vol.9 No.1

- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sari, Febrina. 2018. *Metode Dalam Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta. CV Budi Utama
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Suryanto, Mikael Hang. 2017. *Metode Riset dan Analisis Saluran Distribusi Model dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan Saluran Distribusi*. Jakarta. Grasindo
- Swastha, B., dan H. Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. BPFE
- Syamsuni. 2019. *Statistik dan Metodologi Penelitian Dengan Implementasikan Pembelajaran Android*. Bojonegoro. CV Karya Bakti Makmur
- Syukri, Siti Husna Ainun. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Teknologi Industri Vol. 13 No.2*
- Tjiptono F. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Umam, Risep Khairul. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan VI*
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Valentina, Anggri. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Express Di PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta. *Tugas Akhir*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta