

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Alma, (2013), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Anoraga, Pandji, (2009), *Psikologi Kerja*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, (2013), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bateman, Thomas S dan Snell Scott, (2012), *Manajemen: Kepemimpinan dan Kolaborasi dalam Dunia yang Kompetitif*, Jakarta: Salemba Empat.
- Daryanto, (2012), *Sari Kuliah Manajemen Produksi*, Bandung: Satu Nusa.
- Irawan, (2014), *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, (2012), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Penerbit PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, (2010), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Rafiie, Said Achmad Kabiru, (2017), *Manajemen Teori dan Aplikasi*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy, (2011), *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sinamo, Jansen, (2011), *Delapan Etos Kerja Profesional*, Jakarta: Institut Mahardika.
- Stoner, James AF, Freeman, R Edward dan Gilbert JR, Daniel R, Penerjemah Sindoro, Alexander, (2010), *Manajemen*, Jakarta: Indeks Gramedia.
- Sugiyono, (2010), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- , (2011), *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- , (2017), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, (2012), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein, (2010), *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

-----, (2014), *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Jurnal

Aryani, Dwi dan Febrina, Rosinta, (2014), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. KRESNA FINANCE Cabang Surabaya*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 17, Nomor 2.

Mugiono, (2010), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) Di Pasar Kota Malang*, Jurnal Wacana. Volume 13, Nomor 4.

Panjaitan, Januar Efendi, (2016), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, Jurnal Manajemen, Volume 11, Nomor 2.

Sukardewi, Nyoman, et. All, (2013), *Kontribusi Adversity Quotient (AQ) Etos Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Guru SMA Negeri di Kota Amlapura*. Jurnal Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. Volume 4, Nomor 5.

Wardani, Tri Ulfa, (2017), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Sumatera Utara, Medan.