

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis, (2013), *Manajemen Pemasaran*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Amirullah dan Budiyono, Haris, (2014), *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 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.
- Hasibuan, Malayu. SP, (2013), *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir dan Jakfar, (2013), *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, Penerjemah Sabran, Bob, (2012), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Novitasari, Erna, (2017), *Pengantar Manajemen Panduan Menguasai Ilmu Manajemen*, Yogyakarta: Quadrant.
- Rafiie, Said Achmad Kabiru, (2017), *Manajemen Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy, (2011), *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- 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 : Alfabeta.
- , (2011), *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

-----, (2017), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sule, Ernie Tisnawati dan Saefullah, Kurniawan, (2012), *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana.

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

Umar, Husein, (2012), *Studi Kelayakan Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

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

Wardiah, Mia Lasmi dan Pradja Juhaya. S, (2013), *Dasar-dasar Perbankan*, Bandung: Penerbit Pustaka Setia.

Jurnal

Ayu, Siti Nur, (2015), *Pengaruh Daya Tanggap, Empati dan Keandalan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di JJ Bilyard dan Café Kota Kediri*, Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI.

Margono, Hari, (2010), *Hubungan Antara Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dengan Tingkat Kepuasan Pemakai Jasa Perpustakaan Kampus I Mrican*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma.

Yunika. Vidya Meta, (2013), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Raliability, Responsivenes, Assurance, dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT Bumen Redja Abadi Semarang)*, Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.