

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agusty Ferdinand. 2012. *Metode Penelitian Manajemen*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta. Desrina.
- Kotler Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. (Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Terjemahan. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, P. dan Keller, K, L. 2007. *Manajemen Pemasaran* (Bejamin Molan, Pentj). Ed 12, Jilid 1&2. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Buku 2. Salemba empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong Gary. 2007. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Alih bahasa Bob Sabran M.M. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran* edisi kesebelas. Jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks.
- Roscoe. 1982. *Research Method For Business*. Dalam: Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Simamora, Henry. 2000. *Manajemen Pemasaran Internasional*, Cetakan Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Stanton, William J. 1998. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I dan II. (Terjemahan: Lamarto). Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmana, O. 2003. *Dasar-dasar Psikologi Lingkungan*. Malang: UMM Press.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi II Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, Widya. 2006. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.

JURNAL

Hidayat, Ahmad. 2013. tentang *Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Member PT.Melia Sehat Sejahtera di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)*. Jurnal. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Kennedy. 2013 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Terhadap Konsumen PT. Golden Rama Tour & Travel Periode Februari Sampai April 2013)*. Jurnal. Universitas Bina Nusantara Jakarta.

Mar'ati, Nafisa Choirul. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya)*. Jurnal. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.

Ridhwanullah. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Jasa Penerbangan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating Pada Pt. Lion Mentari Airlines*. Jurnal. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar.