

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdy, Roring . 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Oci Manado*, Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019.
- Ghazali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Nugroho, Aji. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express*, Jurnal Manajemen Diponegoro Vo.7 No.4 Tahun 2018.
- Saputra, Asep. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Millenium Penata Futures Malang*, Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis Vol.1 No.1 Agustus 2018.
- Saputra, Alfian. 2014. *Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT.PLN (persero) Pekanbaru*, Jurnal FISIP.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen, Edisi Tujuh*, Indeks, Jakarta.
- Siskawati, 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (persero) Area Manado*, Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Cetakan Ke-19. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan, Penelitian Kuantitatif, Dan R&B*, Cetakan Ke-23, Bandung : Alfabeta.
- Sutisna, 2012. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Edisi Kedua, Bandung : Remaja Rosdakarya.

- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi, 2016, *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Universitas Muhammadiyah Gresik. Edisi 2016*, Gresik.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service management mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan kano, Edisi Ke-2*, Jakarta : Penerbit Indeks.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. J. dan Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing integrating customer focus across the firm* (5th ed.) New York: McGraw-Hill.