

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Ratminto, (2011). *Manajemen Pelayanan*, Penerbit: Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Assegaff, Christopher, (2019). *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi) Perspektif Indonesia*, Penerbit: Erlangga, Jilid 2 Edisi Ketujuh, Jakarta.
- Arosmiati, Dwi Aryani, (2016), *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17 No.2.
- Arikunto, Suharsimi, (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.
- Fajri, Sangadji, (2018), *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian)*, Edisi I, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Julian, Yamit, (2011). *Manajemen Kualitas*, Penerbit: Ekonisia, Yogyakarta.
- Kasmir, (2014). *Pemasaran Bank*”, Penerbit: Kencana, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2010). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke 13, Jilid ke 1 dan 2, Cetakan ke 4. Penerbit: Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, (2011), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Rianto, Ismail, (2010). *Pengantar Manajemen*, Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Rianti, M. Nur, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Voucher Lisrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelayanan Listrik Di Kota Tarakan*. *Tarakan: Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman*. Vol.3, No1.
- Sambas, Muhudin, Ali, (2017). *Analisis korelasi, regresi dan jalur dalam penelitian*, Pustaka Setia, Bandung.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, cetakan ke-17*, Alfabet, Bandung.
- Supranto, Sumarwan, (2011), *Riset Pemasaran Dan Konsumen*, PT. Penerbit IPB Press, Bogor.

Tiptoyo, Fandy, (2016). *Strategi Pemasaran, Edisi ke 3*. FEB UGM, Yogyakarta.

Umar, Husein, (2010). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Wahyuningsih, Ismerisa, (2012). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Listrik Pintar PT PLN (Persero) Area Yogyakarta)*. skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.