

DAFTAR PUSTAKA

- Swasta, *Basu* dan T. Hani Handoko. 2010. **Manajemen Pemasaran: Analisa dan. Perilaku Konsumen**. BPFE: Yogyakarta.
- Cristianus S. 2010. **Seri Belajar Kilat SPSS 17**, Yogyakarta: Andi Yogyakarta dan Elcom.
- Astuti, Dwi, dkk, 2012. **Ilmu Perilaku Konsumen**. Edisi Pertama. Malang: UB Press.
- Ghozali Imam, 2011. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler*, Philip and Gary *Armstrong*. 2012. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lucia. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Meubel Lucia Baru Furniture Bandar Lampung> **Jurnal Ekonomi**. Volume 16 No. 01. Hal 12-20.
- Moenir*, H.A.S. 2010. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rangkuti, Freddy, 2002. **Strategi Pemasaran**, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto* dan *Atik Septi Winarsih*, 2012. **Manajemen pelayanan**, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sari. 2012. Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan *word of mouth communication* terhadap keputusan pembelian mebel pada CV. Mega Jaya Mebel Semarang. **Jurnal Manajemen**. Vol. 6 No. 3. Hal 26-29.
- Sinambela*, LijanPoltak. Dkk. 2011. **Reformasi Pelayanan Publik**, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. **Manajemen pelayanan**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono*. 2011. **Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D**. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono*, 2008. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**, Bandung. Alfabeta.

- Suparmoko. 2010. **Ekonomi Sumber Daya Alam dan Lingkungan**. Yogyakarta: BPEF.
- Siti Nur Fatoni, 2014. **Pengantar Ilmu Ekonomi (Dilengkapi Dasar-Dasar Ekonomi Islam)**. Bandung : Pustaka Setia
- Sukmadinata*, N.S. 2011. **Metode Penelitian Pendidikan**, Bandung: Remaja. Rosadakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian**, Yogyakarta: Andi Offset.
- Triantoro, dkk. 2015 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT.Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. **Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science** Tahun 2015. Vol 10. No. 03 Hal 17-20
- Tjiptono, Fandy. 2010. **Strategi Pemasaran**, Edisi 2, Andi Offset. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2011. **Manajemen Kualitas Jasa**, Jakarta: PT. Indeks