

DAFTAR PUSTAKA

- Abdorrhakman Ginting. 2012. *Esensi Praktis Belajar & Pembelajaran (Disiapkan untuk Pendidikan Profesi dan Sertifikasi Guru-Dosen)*. Bandung: Humaniora
- Azhar Susanto. 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Linggar Jaya
- Danang Sunyoto. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, pp. 60-95.
- Fadil, Zaki dan Utama, Priyo. (2015). *Teknik Marketing Itu Mudah*. Yogyakarta: Second Hope
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Bayumedia Publishing.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Kualitas Pelayanan Publik* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi analisis multivariate dengan program*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husein, Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali

- Indriantoro, Nur. Bambang Supomo, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto, H.M. 2005. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Juran, Joseph M. 1998. *Juran's quality handbook 5th edition*. New York: McGrawHill.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* . Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Livari, Juhani. 2005. An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Succes, *Database for Advances in Information Systems*, Spring, 36,2.pg8.
- Malik, Prof Dr Muhammad Ehsan et al, 2012. Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3, No. 23, December 2012.
- Mardikawati, W. dan Farida, N. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada

Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Program studi YogyakartaCilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 1, Maret 2013.

Margono. 2004. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Nafisa Choirul Mar'ati. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya).

Soehartono, Irawan. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008, *Strategi Pemasara*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yuliarmi, Ni Nyoman & Riyasa, Putu 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Buletin Teknis Ekonomi. *Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*.