

## DAFTAR PUSTAKA

- Aida dkk. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Indika Kreasindo Event Organizer Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi*, 1 (1) : 1-23. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFEKON/article/download/5418/5297>. 7 April 2019
- Akdon, dan Riduwan. 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Dessler, Garry. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 10*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th. 16 No. 1. 25-35
- Jamari. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Khususnya Siswa SMA atau SMK DIY dalam Menggunakan Layanan Kolam Renang UNY*. Tugas Akhir Skripsi pada Jurusan Pendidikan Olahraga. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas*. Jakarta: Erlangga.
- Lupioyadi, Rambat & A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupioyadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat
- Priansa, Juni Donni dan Drs. Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan, 2010. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Setiyaningrum, dkk. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Swastha, Basu. 2009. *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.

- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sukoco, M. Badri. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tuerah dkk. 2015. Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal EMBA*. Vol. 3 No. 4. Hal: 422-432
- Yusi, M Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Bumi Sriwijaya: Citrabooks Indonesia.