

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Erlangga
- Bungin, Burhan. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edisi 2. Jakarta: Prenada Media Group
- Handyanto, Agung Dan Yanuar Hery M. (2015). *Komputasi Statistik*. Universitas PGRS Semarang: FPMIPA
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Amstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung:Refika Aditama.
- Morisan. (2009). *Teori Komunikasi Organisasi*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Priyanto, Duwi (2009). *SPSS untuk Analisa Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Yoyakarta: Gava Media
- Rohim, Syaiful. (2009). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Schiffman, Leon. G, Leslie Lazar Kanuk. (2004). *Perilaku konsumen. Ahli bahasa oleh zaelkifli kasip*. Edisi 7. Jakarta : Person PT Indeks Gramedia
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Skripsi, Tesis atau Jurnal :

- Djati, S.Pantja dan Didit Dermawan. (2006). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan*. Jurnal Manajemen&Kwirausahaan Vol.7, No. 1. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Khasanah, Imroatul dan Oktariana, Dina P. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumn R.S St Elisabeth Semarang*. Jurnal ISSN 1693-928X Vol. 12, No. 2
- Krisnawati, Silvia Nila. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No.64.751.15. Samarinda*. E-jurnal Administrasi Bisnis ISSN 2355-5408. FISIP UNMUL
- Mardiyani, Mayang Septu (2013). *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Universitas Diponegoro
- Mazaya, Mirnalia. (2013). *Pengaruh Gaya Komunikasi dan Kualitas Pelayan Costumer Service terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal komunikasi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Usmantoro, Felina. (2015). *Pengaruh Gaya Komunikasi Direktur Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan di PT Sumarni Mustajab Batu*. Jurnal E-Komunikasi. Vol.3, No.2. Surabaya: Universitas Kristen Petra
- Utomo, sujut budi. (2009). *Pengaruh kualitas layanan dan kinerja Karyawan terhadap kepuasan Nasabah BPR UKABIMA BROUP*. E-jurnal. Jogja: Universitas Pembangunan Nasional

Internet :

- <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>. Diakses tanggal 08 Juli 2017 Pukul 11.02 WIB
- <https://azissyahban2005.blogspot.co.id/2012/12/paradigma-positivistik-dalampenelitian.html?m=1>. Diakses tanggal 10 Agustus 2017 Pukul 00.08 WIB
- <https://www.google.com/search?q=kepuasaan+menurut+kotler&ie=utf-8&oe=utf-8>, Diakses Tanggal 16 Agustus 2017 Pukul 20.01 WIB

<http://adaddanuartablogspotco201411kinerja-karyawan-menurut-paaahlihtml>, Diakses Tanggal 17 Juli 2017 Pukul 03.24WIB

<http://ekaadiaryblogspotco201510jurnal-perilakukonsumen26html>.
Diakses Tanggal 17 Juli 17 Pukul 03.24 WIB