

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Adi Offset.
- Hell Dhuta Prima Athena Benbs, 2011, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Karaoke Keluarga Flamboyan Kediri*. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
- Imansyah, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung*. JIEB : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis Jilid 4 Nomor 3 November 2018
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Freddy, 2013, *Faktot-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank Rayakt Indonesia (BRI) Unit Kuripan Banjarmasin*, Banjarmasin: Skripsi, Uniska.
- Irawan Handi, 2007, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia.
- Mouna Rahmawati, 2008, *Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Mutu Pelayanan Terhadap Konsumen*, Yogyakarta: BPFE UGM.
- Rangkuti, Freddy, 2007, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia
- Rusminah, 2014, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Tbk Cabang Kapuas*, Banjarmasin: Skripsi, STIE Nasional.
- Sunarto, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: BPFE UST.
- Suprianto, 2007, *Metode Riset (Aplikasi dalam Pemasaran)*, Jakarta; Rineka.

Stanton, Willian, 2006, *Prinsip Manajemen*, Jakrata: Gelora Aksarana Pratama.

Swastha Basu, 2007, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Anada.