

DAFTAR PUSTAKA

- United States Census Bureau.* (2018, Juli 1). Diambil kembali dari <https://www.census.gov/popclock/world>
- Agustinus, M. (2017, April 27). *Google Chrome.* Diambil kembali dari [finance.detik.com: https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3485474/ada-398-juta-perusahaan-baru-di-ri-dalam-10-tahun-terakhir](https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3485474/ada-398-juta-perusahaan-baru-di-ri-dalam-10-tahun-terakhir)
- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of Service Quality, Trust, And Customer Satisfaction On Customers Loyalty . *ABAC Journal Vol. 29, No. 1*, 24-38.
- Almana, L. O., Sudarmanto, & Ismail. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi.* Yogyakarta: Deepublish.
- Haryono, P. D. (2013). *How to Manage Costumer Voice.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Henriawan, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Copetition, Volume VI, Nomor 2*, 71-82.
- Hurriyati, D. R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Bandung: CV. Alfabeta.
- Irawan, H. D. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ismail, D. H. (2018). *Statistika untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial.* Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. (2015). *Manajemen Komplain.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kasmir, .. M. (2011). *Etika Customer Service.* Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi.* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mulyono. (2018). *Berprestasi Melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu.* Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Nisfiannoor, M. M. (2009). *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial.* Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Noor, D. J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah.* Jakarta: Prenada Media.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*, 265-289.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis.* Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Parametrik.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Sarwono, J., & Budiono, H. (2012). *Statistik Terapan: Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Setiadi, D. N. (2013). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama.
- Sudarso, D. A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yulianto, N. A., Maskan, M., & Utaminingsih, A. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: POLINEMA PRESS.
- Yusuf, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

