

**DAFTAR PUSTAKA**

- Angely, Gisyel., Johny Revo Elia Tampi dan Danny David Samuel Mukuan. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk. Daihatsu Malalayang*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 8. No. 2.
- Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/>. Diakses pada 22 Maret 2019.
- Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id>. Diakses pada 22 Maret 2019.
- Dinas Koperasi dan UKM (Usaha Kecil dan Menengah) Provinsi Jawa Timur. <http://diskopukm.jatimprov.go.id/>. Diakses pada 22 Maret 2019.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta. CV Budi Utama.
- Herman. 2018. *Manfaat Corporate Social Responsibility oleh Stakeholder Primer dan Sekunder (Studi Kasus Pada PT Asia Sawit Makmur Jaya Provinsi Riau)*. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial. Vol. 2. No. 2.
- Kementrian Koperasi dan UKM. <http://www.depkop.go.id/>. Diakses pada 22 Maret 2019.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Kredit Usaha Rakyat. <http://kur.ekon.go.id/>. Diakses pada 24 Maret 2019.
- Lembaga Studi Informasi Strategis Indonesia. <https://lsisi.id/>. Diakses pada 11 April 2019.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia*. Edisi 7. Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor. Ghalia Indonesia.

- SmartBisnis Telkom. <https://www.smartbisnis.co.id>. Diakses pada 27 Maret 2019.
- Sekaran, Uma. 2015. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Jilid 2. Jakarta. Salemba Empat.
- Suharso, Paguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis : Pendekatan filosofi dan Praktis*. Jakarta. PT Indeks.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta. Florent.
- Sugiyono. 2014. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Telkom Indonesia. <https://www.telkom.co.id>. Diakses pada 27 Maret 2019.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta. Andi.