

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Rizal. Januari 2020. *Buku Ajar di Era Masyarakat Industri 4.0*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Ade Syarif Maulana “*Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI*”, Volume 7, Nomor 2, November 2016, 114.
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance – Performance Analysis (IPA), dan Model Kuno*. Yogyakarta : BPFE.
- Benny Usman. Oktober 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Super Daily Mart Betung*. Jurnal Media Wahana Ekonomika. Vol 15. No.3.
- Darmanto dan Sri Wardaya. Juli 2016. *Manajemen Pemasaran untuk Mahasiswa, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Dian Ari Nugroho, SE., MM. November 2017. *Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Bisnis, Publik dan Nirlaba*. Malang : UB Press.
- Didin Fatihudin & Anang Firmansyah. Februari 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Dwi Aliyyah Apriyani Sunarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsume (Survei pada Konsumen The Littele A Coffe Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 51. No.2. Oktober 2017.
- Fandy Tjiptono dan Greforius, Chandra. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta : Andi.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. : Andi.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herlambang Rahmadhani. Agustus 2017. *Buku Ajar Pengantar Bisnis*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Kotler dan Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran jilid 1*. Edisi 12 Dialih Bahasakan Benyamin Molan. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition New Jersey : Pearson Pretice Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Marketing Management 16 edition*. New Jersey : Pearson.
- Ludviyatus Sholeha, Sutrisno Djaja, Joko Widodo. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Pendidikan Ekonomi. Volume 12. Nomor 1. 2018.
- Meithiana Indrasari. Oktober 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Muhammad Adam. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.

- Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sofjan Assauri. 2015. *Manajemen Pemasaran* . Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Edisi 1, Deepublish, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta : Alfabeta.
- Tjipto, Fandy dan Chandra Gregorius. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andy Offset.
- Tony Wijaya 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Indeks.
- Tyas Kurniawati, Bambang Irawan, Adi Prasodjo. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember*. e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi. Volume VI (1).
- Yuniar, V., & Setyorini, R. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa EMKL Saputra Trans Abadi Cirebon*. Jurnal Ekonomi. Volume 15. Nomor 2.
- Yuliati Ai Lili. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Darema Jurnal Manajemen Vol. II. Nomor 2. September 2016.