

DAFTAR PUSTAKA

1. Sumber Buku

- Ali Hasan (2014), *Marketing dan Kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Daga, Rosnaini (2017) *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makasar: Global Research and Consulting Institute.
- Fahmi, Irham (2015) *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Griffin, Jill (2005), *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hurriyati, Ratih (2015) *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, Handi (2003). *Indonesia Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Junaidi (2010) *Processing Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Pusat Kajian dan Pendidikan Aparatur IV Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Kamaluddin (2017) *Administrasi Bisnis*. Makasar: CV Sah Media.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto 2005. “*Manajemen Pemasaran*” (Alih Bahasa: Benyamin Molan). Jilid 1. Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Pengendalian Prentice Hall*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat
- Kuswandi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Kerja*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, dkk., (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Perdana, Echo (2016) *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. Bangka Belitung: LAB KOM MANAJEMEN FE UBB.

Rahayu, Sri (2019) *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Objek Wisata*. Palembang: CV. Anugrah Jaya.

Rangkuti, Fredly. 2004. *Messuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sandu Siyoto, Ali Sodik (2015) *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. (2020). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. 8th ed. (Asia Edition). Hoboken: Wiley.

Sudarsono, H. (2020). Buku ajar: Manajemen pemasaran. Jember: Pustaka Abadi.

Suparyanto dan Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: In Media.

Sugiyono (2004) *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Swastha, Basu Dharmmesta dan T. Hani Handoko. 2008. Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen, Edisi Pertama, Cetakan Keempat. Yogyakarta: BPFPE

Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*, Cet. Ketiga, Jawa Timur: Banyumedia Publishing.

2. Jurnal/Skripsi

Farida, Ida, 2011. Pengaruh Penerapan Layanan Marketing Syariah dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Rumah Makan Wong Solo Cabang Tebet), *Skripsi*, Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah. (tidak dipublikasikan)

Helisia Krisdayanti (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah, *Skripsi* Palembang: tidak dipublikasikan.

Minrohayati, Meirani Harsasi, Sri Lestari Pujiastuti, (2016). *Indonesia, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Buku Online Universitas Terbuka, Jurnal Manajemen* .16(3), 160

Nugroho, Nokma Aditya, “Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Counter Perdana di Gresik)”, *Jurnal Administrasi & Bisnis* Vol 20, No 1 2015. (tidak dipublikasikan)

Putri, Kusuma Fifana, Altje L. Tumbel, Woran Djemly, (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Departement Store Di Mantos 2, Jurnal EMBA*. Vol.9 No. 1 (2021).

Riska Nur Anjani (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Express Cipadung Kota Bandung. *Skripsi*, Bandung: Universitas Sangga Buana YPKP. Tidak dipublikasikan.

Ulfa, Mailani, Riri Mayliza, (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang, Jurnal STIE KBP*.

Wahyuni, Isti, 2008. “Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman”. *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. (tidak dipublikasikan)

3. Sumber Internet

Gramedia.com, (2021). Literasi, Pendiri-gramedia. Diambil tanggal 11 Mei 2024, dari <https://www.gramedia.com/literasi/pendiri-gramedia/>.

Hasil struktur organisasi Toko Buku Gramedia Bandung. Diambil tanggal 29 Juli 2024, dari <https://hilmanhamidi.blogspot.com/2016/06/analisa-sistempenjualan-secara-tunai.html>