

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. 12th ed. Bandung: Alfabeta.
- Amirullah, dan Haris Budiono. 2016. *Pengantar Manajemen*. Cetakan Kedua. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Chandra, Fandy Tjiptono Ph.D. dan Gregorius. 2016. *Service Quality Dan Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: Andi.
- Daniel, Widjaja dan Sabit, Siswanto. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Daya Daihatsu Puri Kembangan*.
- Handoko, T. Hani. 2018. *Manajemen*. 30th ed. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hays, W.K. 1969. *Statistics*. New York : Holt, Reinhart and Winston
- Ida Ayu Inten Surya Utami, I Made Jatra (2015) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*.
- Ida Farida. 2011. *Pengaruh Penerapan Layanan Marketing Syariah dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. (Rumah Makan Wong Solo Cabang Tebet)*.
- Karyoto. (2016). *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. (2018). *Marketing Management (Global Edition)*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Nokma Aditya Nugroho. 2015. *Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Counter Perdana Di Gresik)*.
- Panjaitan, J.E dan Yuliati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*.

- Partua Pramana Hamonangan Sinaga. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang)*.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. edisi. Kelima
Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh Bob Sabran MM. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. 28th ed. Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : In Media.
- Terry, George R & Rue, Leslie W, Rue. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*.
Jakarta : Bumi Aksara.
- Terry, George R. 2016. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Terjemahan J. Smith D. F. M.
Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Windasari Heria, hyacintha susanti. 2017. *Excellent service*. Jakarta: PT Gramedia
Pustaka Utama.