

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Acep, Edison. 2016. *Analisis Regresi dan Jalur (Dengan Jalur SPSS)*. Bandung: Mentari.
- Anshori, Muslich dan Sri Iswati. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Dwi, Priyatno. 2014. *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif “Beberapa Konsep Dasar Untuk Sripsi dan Analisis Data Dengan SPSS”*. Sleman: Deepublish.
- Fandy , Tjiptono. 2016. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset  
\_\_\_\_\_. 2017. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono dan A. Diana. 2020. *Pemasaran Edisi 1*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Imam, Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip and K. L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Edisi 14. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.  
\_\_\_\_\_. 2018. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Edisi 12 Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: PT. Indeks.

- Meithiana, Indrasari. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Mukhtazar. 2020. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media
- Purba, H. H., dan Aisyah, S. 2017. *Quality Improvement And Lean Six Sigma*. Ruko Jambusari 7a. Yogyakarta: Expert.
- Siregar, Syofian. 2015. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: IKAPI
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Alfabeta.
- Windasuri, H dan S. Hyacintha. (2017). *Excellent Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

#### **Sumber Jurnal dan Skripsi :**

- B.Tombeng., F.Roring., F.S.Rumokoy. Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 891 – 900, Pengaruh Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Raja Oci Manado, ISSN 2303-1174.

- Denok Sunarsi. 7 E-MABIS Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, 21(1) 2020, Hal 7 – 13, Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Giant Dept Store Cabang RSD Tangerang, ISSN 2598-9405.
- D.L.Krisdianti. Jurnal Administrasi Bisnis Vol.70 No.1 Mei 2019, Hal 36 – 44, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Pizza HUT Malang Town Square.
- D.N.Fauziah., D.A.N.Wulandari. Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer Vol.3 No.2 Februari 2018, Hal 173 – 180, Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0, ISSN 2527-4864.
- F.Rosaliana., A.Kusumawati. Jurnal Administrasi Bisnis Vol.60 No.1 Juli 2018, Hal 139 – 148, Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen serta dampaknya pada Minat Pembelian Ulang.
- F.S.Maramis.,J.L.Sepang.,A.S.Soegoto. 1658 Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal 1658 – 1667, Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado, ISSN 2303-1174.
- R.Lesmana., Ratnasari. Jurnal Pemasaran Kompetitif Vol.2 No.2 Februari 2019, Hal 115 – 129, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa, ISSN 2598-2893.
- Zeithaml, et. al. 2017. *Problems and Strategies in Services Marketing*. Jurnal of Marketing Vol. 49.(Spring).