

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2005). *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta, Edisi 2.
- Arikunto, S. 2008. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta. Bina Aksara.
- Danang, S.(2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jasfar, Farida (2005). Pentingnya kualitas Layanan Dalam Membangun Kepercayaan Pelanggan dan Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Vol. 6 No.1, Maret, pp 5-7, Jakarta. Tersedia di <http://puslit.petra.ac.id./journalis/management/>, (30 Agustus 2011).
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Staton, William J. 2007, *Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Alih Bahasa, Yohanes Lamarto*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V.W., & Utami, L. R. (2019). *The Master Book of SPSS. Anak Hebat Indonesia*.
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Pemasaran yang Efektif, Edisi ke-1, LP3ES*, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Kotler, P dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT. Inseks*, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Marketing Management, 11 Edition*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Enducation Internation.

- Krisna, Aditya. Persepsi Konsumen Pada Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Promosi, Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian (Studi kasus pada toko busana arrival mode Jember). Diss. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER, 2016.
- Lubis, Alfi Syahri, Nur Rahma Andayani (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*service quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. Jurnal Bisnis Administrasi (Online), Vol I (2), 12 halaman. Tersedia di <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/view/619/431/>, (31 Maret 2019).
- Panjaitan, Januar Efendi, dan Ali Laili Yuliati (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung. Jurnal Manajemen (Online), Vol II (2), 25 Halaman. Tersedia di <http://ojs.uph.edu/indcx.php/DJM/article/download/197/130/>, (31 Maret 2019).
- Pantilu, D., Koleangan, R.M., & Roring, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Bedito Kawasan Megamas Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akutansi, 6(4).