

Daftar Pustaka

- Buchari, A. 2014. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta.
- Bukhari, A. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan ke-10. Bandung, Indonesia: Alfabeta
- Darmanto, dan Wardaya, S. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: deepublish.
- Daryanto, & I. Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Deliyanti Oentoro, *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, Juli 2012.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Juni Priansa (2017). *Perilaku konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- J.J. Rivera, E. Bigne, dan R. Currras-Perez (2016), Effects of Corporate Social Responsibility perception on consumer satisfaction with the brand University of Valencia, Faculty of Economics, Spanish Journal of Marketing. ISSN: 104-114, Vol. 20 No. 2 (2016).
- Kotler, dan Keller. 2013. *Principles Of Marketing*. Prentice Hall, New Jersey
- Kotler, P., dan Amstrong, G, M. 2017. *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketin*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Bowen, dan Makens. 2014. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga
- Komalig, Anastasya L. 2013. *Manajemen Hubungan Pelanggan dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Debitor Pada PT. Bank Sulut Cabang Calaca Manado*. Jurnal EMBA vol.1 no.4 Desember 2013
- Kotler, P., dan Amstrong G., (2012), *Principles of Marketing* (14E), New Jersey: Pearson.
- Kotler, P., dan Keller L. Kevin., (2012), *Marketing Management* (14E), New Jersey: Pearson
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan (Service Quality) terhadap kepuasan Pelanggan PT .SUCOFINDO*, 1(2).
- Luthfia Maydiana (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap*

- kepuasan pelanggan pada jasa cuci motor mandiri, Universitas Negeri Surabaya, Fakultas Ekonomi, Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), ISSN 2337–6078, Vol 07 No. 02 (2019)
- Meesala, A. dan Paul, J. 2018. Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for. Dr. B. R. Ambedkar Institute of Management & Technology dan b Graduate School of Business, *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 40, ISSN: 261-269.
- Nebojša Vasić, Milorad Kilibarda dan Tanja Kaurin (2019),
The Influence of Online Shopping Determinants on Customer Satisfaction in the Serbian Market Technical College of Applied Sciences Uroševac, *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, ISSN: 0718–1876, Vol: 14 No. 2 (2019).
- Pangastuti, R. L. (2018). The Influence of Experiential Marketing And Service Quality For being Reasonability of Customers Loyalty Forming (Case Study of Beauty Saloon of London Beauty Center “LBC”). *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas*.
- Rizky Reza Putranto, Sasi Utami, dan Rinto Nurbambang (2019).
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Jasa Servis Ahass Rizky Motor Prambon Nganjuk) Universitas Kadiri Fakultas Ekonomi, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* ISSN: 2621-2374 Vol. 2 No. 2
- Rusydi, Mhd. 2017. *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- Rondonuwu, Priscilia D. 2013. Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wirawan Manado. *Jurnal EMBA* vol.1 no.4 Desember 2013
- Sri Mutiara, Rahmad Solling Hamid, dan Ahmad Suardi (2021),
Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Universitas Muhammadiyah Palopo, *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, ISSN: 2599-3410, Vol. 4 No.1 (2021).
- Sunu Wicaksono, dan Linda Kusuma, Kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan OTO Car Wash, Universitas Kristen Satya Wacana *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, ISSN: 1979-7059, Vol 5 No. 1 (2019)
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran, In Media*, Yogyakarta
- Sangadji, Dr Etta Mamang, M.Si dan Dr. Sopiah, M.M., Mpd. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis* Disertasi Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit ANDI

- Sunyoto, Danang. 2013. *Praktek Riset Perilaku Konsumen*.
Jakarta : Buku Seru
- Tri Rusliwati (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pada usaha cuci steam Rahnat Mulak Ulu Kabupaten Lahat, Universitas Trudinanti Palembang, *Jurnal Kompetitif*, ISSN : 23034585, Vo. 5 No. 1 (2016)
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014 *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 3
- Zahriar Setio Laksmono. Alwi Suddin dan Sutarno (2016). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada warung steak di pinggiran Surakarta Universitas Slamet Riyadi Surakarta, Fakultas Ekonomi, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, ISSN: 2654-4016, Vol. 16 No.2
- Zeithaml dan Bitner, M. J. 2013. *Service Marketing, Sixth Edition*.
Mc Graw Hill. America