

DAFTAR REFERENSI

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Assauri, Sofjan, 2013. *Manajemen Pemasaran*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Abdul Manap. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- firatmadi, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan, Jakarta.
- Anastasia dan Funan 2019. Analisis Pengaruh Daya Saing, Kualitas Pelayanan, Harga yang Kompetitif dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kapal Penumpang KM. Egon, Semarang.
- Aryanti & Suyanto. 2019. Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Broto dan Wenas. 2016. Analisis Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Mobil Toyota Agya Pada Pt.Hasjrat Abadi Cabang Bitung
- Uddin, 2017. *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Retail Banking: A Study on Some Private Commercial Banks in Bangladesh*, Bangladesh.
- Ghalih,, Endriana dan Inggang. 2018 Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride, Malang.
- Jawdat Jaafar, Ezat Sabir dan Bestoon, 2019 .*The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction : Evidence from Public Sector and Private Sector Banks in Kurdistan/ Iraq, Iraq.*
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong, 2014 . *Principle Of Marketing*, 15th edition, New Jersey' Pearson Prentice Hall,
- _____ *Principle Of Marketing*, 2012. 14th edition, New Jersey, Pearson Prentice Hall,
- _____ *Marketing Management*, 2012. 14th edition, New Jersey, Pearson Prentice Hall, 2012.
- Kotler, Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, dan Keller, 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, Erlangga, Jakarta, 2012.

- Neneng dan Jasmani. 2019. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Mitra 10 in Depok*, Depok.
- Ammerinda, 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Kecantikan Nandira di Bandar Lampung, Bandar Lampung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : PT Alfabet.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy. 2015 . *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.