

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah dan Tantri . 2017. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsyad, 2012. *Media Pembelajaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Assauri, S. 2013. *Manajemen Pemasaran; Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta : PT. Grafindo Persada
- Buchori, 2012. *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*. Bandung Linda Karya.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handoko, 2012. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Kartono. 2013. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Rajawali.
- Kotler. 2014. *Marketing Management: 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall Published.
- Kotler dan Keller. 2015. *Marketing Management, 14th*, Person Education.
- Malau, H. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta, Bandung.
- Malhotra. 2012. *Marketing Research: An Applied Orientation (5th edition)*. Upper Saddle River: NJ: Prentice Hall.
- Parasuraman. 2012. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Peter dan Olson, 2014. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran. Edisi Kesembilan, Buku II*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media. Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Rangkuti, F. 2014. *Manajemen Strategi, Edisi Sepuluh*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rasyid. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sayed Mahdi, Alfabeta.
- Sangadji dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2014. *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suryati, Lili . 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam meningkatkan Loyalias Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Tjiptono. 2014. *Service Management: MewujudkanLayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami. 2014. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Yogyakarta.
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Andalusi. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen PT. BCA Finance, Kantor, Pusat Jakarta)*. Jurnal Pemasaran Kompetitif, Vol.5, No.1, Tahun 2021, ISSN: 2598-0823
- Nuraeni, Eldine, dan Muniroh. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Hypermart Bellanova Contry Mall*. Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 2, No.2, Tahun 2019, ISSN: 2654-8623
- Tsalatsa dan Sudarwanto. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Diskusi Kopi Kafe Gresik*. Jurnal Pendidikan Tata Negera (JPTN), Vol.9 No.3, Tahun 2021, ISSN: 2723-3901
- Yuliana dan Purnama. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PO. Titan Mas Cabang Bima*. Jurnal Ilmiah dan Bisnis, Vol.4, No.2 tahun 2021, ISSN: 2620-9551