

## DAFTAR PUTAKA

- Afandi. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Indikator, dan Konsep). In *Nusa Media : Yogyakarta*.
- Ali, Hasan, (2013). "Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan". Yogyakarta : *Center for Academic Publising Servive*.
- Alma, Bukhari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasara Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Amirullah. (2015). pengantar manajemen. In *jakarta:mitra wacana media*.
- Andri, fery yanto, S. endang triana. (2015). pengantar manajemen (3 in1). In *kebumen:mediatera*.
- Aria, M., & Lazulfa Indah, Atik. (2018). Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Athanassopoulos, A., Gounaris, S., & Stathakopoulos, V. (2011). "Behavioural responses to customer satisfaction: An empirical study". *European Journal of Marketing*, 35, 687–707
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. In *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Brown, Carol V., De Hayes, et al. (2015). *Managing Information Technology*. (6th edition). *New Jersey: Pearson Prentice Hall*.
- Bucak, Turgay. (2014). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction: A Research On Customer Satisfaction: A Research On Hotel Businesses. *Internasional Journal OF Education and Research*, vol 2. (No.1 January 2014).
- Buchari, A. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. *Jakarta: Gava Media*.
- Daulay, R., & Rany, M. Al. (2018). Analisis of Service Quality Factors on Customer Satisfaction on Taxi Online in Medan City. *INA-Rxiv*, 678–683.
- Dewi, K. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya dan Sidoarjo). *BISMA (Bisnis Dan*

- Manajemen*), 9(1), 43. <https://doi.org/10.26740/bisma.v9n1.p43-55>
- Dharmmesta, S. (2014). manajemen pemasaran. In *BPFE:yogyakarta*.
- Dwi Satmoko, T., Djoko, H., & Ngatno. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word of Mouth, Melalui Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang. *JIAB: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*, 5(1), 1–10.
- Ekowati, S., & Ningsi, W. P. W. (2021). Pengaruh Promosi Di Media Sosial Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Skincare MS GLOW. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 2(1), 50–57. [www.jurnal.imsi.or.id](http://www.jurnal.imsi.or.id)
- Fandy, T. (2012). Strategi Pemasaran. Edisi 3. In *Yogyakarta: Andi*.
- Fandy T & Gregorius Chandra. (2011). Service, Quality and Satisfaction, ed. 3. *Yogyakarta, Andi*.
- Harahap. (2013). Analisis Pengaruh Brand Image dan Word of Mouth terhadap Proses keputusan pembelian Handphone Blackberry. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Hasibuan Melayu. (2016). manajemen dasar,pengertian dan masalah. In *jakarta pt bumi aksara*.
- Joesyiana, Kiki. (2018). “Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee di Pekanbaru”. *Jurnal Valuta*. Vol.4. No.1. ISSN: 2502-1419
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. *PT Raja Grafindo Persada: Jakarta*
- Kotler, & Armstrong. (2012). manajemen pemasaran. In *bandung:bumi aksara*.
- Kotler, P & Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition *New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc*
- Liantifa, M., & Ferry, S. (2019) Shopping Lifestyle As A Mediation Variable In The Effect of Hedonic Shopping Value on Buying Impulse in Online Shop. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 7(2)
- Morgan, Robert M & Hunt Shelby D. (2013). The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 3, hal. 20-38
- Muri, Y. (2015). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. In *Prenamedia Group, Jakarta*.
- Purba, L. and T. P. (2017). Manajemen Pemasaran, Teori, dan Aplikasi Bisnis di Indonesia. Edisi 2. In *Jakarta: Mitra Wacana Media*.

- Qadhafi, Naufal El. (2017). Pengaruh WOM (Word of Mouth), Harga, dan Label Halal terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Air Mineral Dzakya. Surakarta: *Skripsi Tidak Diterbitkan*.
- Shinta, A. (2018). manajemen pemasaran. In *malang:UBpres*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Bandung : Alfabeta, CV*.
- Valarie A, Bitner, M. J, Z., & Gremler, D. (2013). No Title Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. In *New York: Mc Gram Hill*.
- Wahyu Wijayanti, I., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2015). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(1), 50–57. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 4

