

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Afisal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Ketiga. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Alma, H.Buchari dan Ratih Hurriyati. (2008). *Manajemen Corporate Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Almana, dkk. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi; Penjaminan Mutu dan Pengelolaan Pengetahuan di Pendidikan Tinggi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Amirullah dan Hardjanto. (2015). *Pengantar Manajemen Fungsi Proses Pengendalian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Anoraga, Pandji. (2009). *Manajemen Bisnis*. Cetakan Keempat. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bulan, Tengku Putri Lindung. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa*. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. V5. 592-602.
- Djajanto, Ludfi, dkk. (2014). *The Effect of Self-Service Technology, Service Quality, and Relationship Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty*. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. V16. 39-50.
- Doyle, Charles. (2013). *Kamus Pemasaran*. Cetakan Pertama. Jakarta Barat.
- Feriyanto, Andri dan Endang Shyta Triana. (2015). *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Cetakan Pertama. Kebumen: Media tera.
- Firatmadi, Agung. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita Air Service)*. *Journal Of Business Studies*. V2. 80-105.
- Ghozali, Imam. (2013). *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yoga Pratama.
- Gunawan, Adisaputro. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Unit Penerbit.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. (2015). *Manajemen; Dasar, Pengertian dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Jamaluddin dan Endang Ruswanti. (2017). *Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia*. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. V19. 23-33.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent; Teori dan Praktik*. Cetakan Pertama. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kishada, Zeyad M. EM dan Norailis Ab. Wahab. (2015). *Influence of Customer Satisfaction, Service Quality, and Trust on Customer Loyalty in Malaysian Islamic Banking*. *International Journal of Business and Social Science*. V6.110-119.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat. (2007). *Metode Kuantitatif; Teori dan Aplikasi Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: YKPN.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Lukas, Setia Atmaja. (2009). *Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta:
- Lumentut, Faris L. dan Indrie D. Palandeng. (2014). *Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen MCDONAD'S Manado*. *Jurnal Emba*. V2. 126-136.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Manap, Abdul. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Manullang, M dan Esterlina Hutabarat. (2016). *Manajemen Pemasaran Dalam Kompetisi Global*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Indonesia Pustaka.
- Pangandaheng, Fony. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Palu*. *e-Jurnal Katalogis*. V3. 51-67.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Pertama. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Samhah, Hanifiyatun. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen OOST KAFE Surabaya*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. V5. 1-17.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Santoso, Singgih. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Edisi Pertama. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Subagyo, Ahmad. (2010). *Marketing In Business*. Edisi Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sudaryono. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Edisi Pertama. Bandung: Alfabet.
- \_\_\_\_\_. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Keempat. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suparyanto dan Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran; Dilengkapi 45 Judul Penelitian dan Kasus Sehari-hari di Indonesia*. Bogor: In Media 2015.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_ dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Utami, Christina Whidya. (2010). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. (2017). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahyuni, Hana Catur. dkk. (2015). *Pengendalian Kualitas; Aplikasi Pada Industri Jasa dan Manufaktur Dengan Lean Six Sigma dan Serqual*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo. (2015). *Manajemen Kinerja. Edisi Kelima*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

