

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinawati (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Kuliner Dengan Pendekatan SERVQUAL, *Jurnal Visioner & Strategis*, Volume 5, Nomor 2, September 2016 Universitas Malikussaleh, Aceh.
- Arikunto, Suharsimi 2010. Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek. PT Rineka Cipta.Jakarta.276 hlm.
- Arifki, A. F. *et al.* (2018) ‘Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di alfabeth store pasuruan’, pp. 281–285.
- Achmad Yasin (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. Vol 3, No 2, Juli 2017, hal 208-219.
- Danang, Sunyoto.2012. Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Dita Putri. A, *et al.* (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 37, No 1, Agustus 2016. hal 171-176.
- Ekonomi, I. *et al.* (2019) ‘Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan ayam goreng nelongso jember’, 13, pp. 26–29.
- Gasperz, V, 2011.” Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa”. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi Ketiga Belas, Penerbit Erlangga.
- Krisdayanto et al , PT, Edward Gagah Analisis, *Harga Pelayanan, Analisis Kualitas Fasilitas*, Lokasi Putra, net Bandung.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketing*, 12 th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kotler Philip, Amstrong Gary, 2013, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*, Penerbit Erlangga.
- Sujarweni, V.Wiratna & Utami, Lila Retnani, 2019. *Pintar Mengolah Data Statistik Untuk Segala Keperluan Secara Otodidak*, Yogyakarta : Penerbit Start Up.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta : Bandung.

Tjiptono, Fandy. Ph.D.2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta : Penerbit Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.(2011). *Service, Quality and Satisfication (ed 3)*. Yogyakarta.Andi.

Tjiptono, Fandy.2012. *Strategi Pemasaran*, ed 3, Yogyakarta, Andi.

