

Daftar Pustaka

Buku:

- Assauri, S. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dr.Kasmir, S. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS RegresiI, edisi 7*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. (2016). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hery, S. M. (2017). Kewirausahaan. In S. M. Hery, *Kewirausahaan* (p. 18). Jakarta: PT Grasindo.
- Kirom, D. B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principles Of Marketing (Fifteenth edition)*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Gary, A. (2016). *Marketing an Introducing. 15th*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip, & Kevin. (2016). *Marketing Management*. Unite State: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Phillip, & Keller. (2016). *Marketing Management*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, & Sunarti. (2011). *Pengantar Statistika ntuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, & Fandy. (n.d.). *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi.
- Wardhana. (2015). *Metode Riset Bisnis*. Bandung: Karya Manunggal Lithomas.

Jurnal:

- Ekaningsih, L. A., & Ulfa, M. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Arafah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Kabupaten Banyuwangi*, 1.
- Martauli, E. D. (2018). *Analisis Produksi Kopi Di Indonesia*, 1-2.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado*. 2.
- Mu'arif, A., & Suryawardani, B. (2017). *Analisis Bauran Promosi pada Cafe Roempi Bandung Pada Tahun 2017*, 1.
- Prasetio, A. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap*. 2.

- Romaito, S. (2017). *Tinjauan Mengenai Kepuasan Konsumen atas Kualitas Layanan pada Giggle Box*, 2.
- Sawindu, M. C. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Bakar Wong Solo Cabang Riau Bandung*, 9.
- Somantri, H. E. (2013). *Kritik Terhadap Paradigma Positivisme*, 622.
- Tuan, & Linh, N. (2014). *Impact Of Service Quality Performance On Customer Satisfaction: A Case Study Of Vietnam's Five Star Hotel ABAC Journal, Vol. 34 No. 3, 53-70.*