

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Referensi

- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Fatihudin, Didin. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Yogyakarta: Budi Utama.
- Kotler, Keller. (2016). *Marketing Management*. 15e, Boston, Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2016). *Principals of Marketing*, 15<sup>th</sup> Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. (2015). *Pratikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, Doni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Bandung: Alfabeta.
- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Widodo. (2017). *Metode Penelitian Populer dan Praktis*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Zainal, Rivai. (2017). *Islamic Marketing Management*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

### Penelitian Terdahulu

- Murya, T.P., & Wulandari, A. (2016). Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kandang Bandung. *Prosiding SNaPP: Sosial, Ekonomi & Humaniora*, 6(1), 229-236.
- Suryawardani, B., & Rahmayanti Tambunan. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE Perwakilan Kawalayaan Tahun 2014. *Banking and Management Review*, 554.

- Suryawardani, B., & Rahman Wibisana. (2014). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Produk Prodising, Seminar Nasional Teknologi Terapan, Sekolah Vokasi YGM, ISBN: 978-602-1159-06-4 Halaman : 747.
- Suryawardani, B., & Putri Diana. (2017). Tinjauan Kepuasan Pelanggan Pada Produk Indihome Dari Aktivitas Telemarketing Pada PT. Telkom Indonesia Cabang Tegalega Bandung 2017.
- Rizal Fathoni. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Asrama Universitas Telkom Terhadap Kepuasan Mahasiswa Penghuni Asrama Angkatan 2017/2018.
- Della Azalia. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA pada Transvision Bandung 2018.
- Indah Fajriyani Fhitri. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA pada Bank BJB Cabang Buah Batu Bandung 2017.