

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2015. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Baihaqi, Hans, Hana Yuki dan Elvina. 2018. *Riset Pemasaran Dan Konsumen : Panduan Riset Dan Kajian : Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya, Hidup, Loyalitas Dan Persepsi Risiko*. Jakarta : Media Pustaka.
- Firmansyah, M. Anang. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Jakarta : Grafindo.
- Hafni Sahir, Syafrida, dkk. 2020. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Yogyakarta : Yayasan Kita Menulis.
- Husnul Hayati, Yetty. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndutsolo*. Jurnal : Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Volume 1 No. 1. Halaman 49.
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner di Indonesia*. Surabaya : CV Jakad Publishing.
- Irawan, Handi. 2015. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kasmir, 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler Philip dan Amstrong Gary, 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Alih Bahasa Imam Nurmawan*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani, 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Majid, Abdulloh. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tempe Barokah di Kecamatan Pamotan Kabupaten Rembang Jawa Tengah Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi : Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Mamang Sangadji Etta dan Sopiiah. 2015. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Cv Andi.
- Nadia Dewi, Rindu. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nayadam Batam* : Jurnal : Akutansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol.3, No 1. Halaman 32.

- Nurdin, Ismail. 2016. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Media Sahabat Cendikia.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya : Media Sahabat Kita.
- Prihastono, Endro. 2015. *Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web*. Jurnal : eknologi Informasi Universitas Stikubank Semarang. Vol. VI, No. 1. Halaman 18 – 19.
- Priyatno, Duwi. 2015. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta : Andi
- Redaksi Bisnis UKM, 2019. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan* [jhttps://bisnisukm.com/strategi-meningkatkan-kepuasan-pelanggan.html](https://bisnisukm.com/strategi-meningkatkan-kepuasan-pelanggan.html)
- Riduwan, Sunarto. 2015. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Cetakan Ke-4*. Bandung: Alfabeta.
- Riyono, 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua*. Jurnal : Stie Semarang, Vol 8, No.1. Halaman 98.
- Rohaeni, Heni. 2018. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 2. Halaman 314.
- Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius. 2016. *016. Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono Fandy & Diana Anastasia. 2015. *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2015. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT Indeks Kembangan.
- Windarti, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Palembang*. Jurnal : Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Vol.2 No.1.Halaman 5.
- Windasuri Heria & Hyacintha Susanti. 2016. *Service Excellent*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.