

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Tjiptono. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2011:23.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. ANDI
- Ghozali, Imam. 2018. “ *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husen Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi kedua* Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2016. *Marketing Management 16 Edition*. New Jersey: Pearson
- Kristanto, V. H. 2018. *Metode Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Lovelock, Chrisptoher, dan Gummesson, E. 2011. “*Whither Service Marketing*”in *Search of a New paradigm and fresh Perspective: Journal of Service Reseach*.
- Malayu. S.P Hasibun. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Setiawan, Nashrullah. 2016. *Analisis Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Loyality Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Statistik*. (Seminar Nasional IENACO,UII).
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implement*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: CV. Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:  
CV Alfabeta

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian dan Pengembangan R&D*. Bandung: Alfabeta

Zeithaml, V.A., M.J Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating  
Customer focus Across the firm 6th ed.* Mc. Graw-hill Boston