

DAFTAR PUSTAKA

- A Yoeti, Oka. 2014. *Pengantar Ilmu Pemasaran*. Bandung : Angkasa
- Anam, Samsul dkk. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Sidoarjo : CV. Mitra Media Nusantara.
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Kesembelian*. Bandung, Alfabeta.
- Budi Haryono. 2008. *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Daryanto Dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset
- Farida Jasfar. 2011. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hani T Handoko. 2013. *Manajemen; Edisi Kedua, Cetakan Ketiga belas* Yogyakarta: BPFE.
- Imam Gunawan. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurlailah. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Sidoarjo: CV. Cahaya Intan XII
- Philip Kotler. 2018. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- RW Suparyanto dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: IN MEDIA
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sofjan Assauri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.

Syofian Siregar. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tony Wijaya. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.

Sumber Jurnal:

Ahmad Khusaini. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta*. Jurnal Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Yogyakarta.

Aisa Septiani. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan KBIH Al-Rahmah Mojokerto*. Jurnal Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Aminatus Zuhriyah. 2010. *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Saqinah Distro Mojokerto*. Jurnal Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Budi Hermawan. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Vol. 4, No. 2. 2011

Dheany Arumsari. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Aqua (Studi Pada Konsumen Toko Bhakti Mart KPRI Bhakti Praja Provinsi Jawa Tengah)*. Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis - Universitas Diponegoro Semarang.

Dita Amanah. 2010. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan*. Jurnal Keuangan & Bisnis Vol 2 No.1, 2010.

Ekowati Sri Hariyati. 2017. *Pengaruh Ekuitas Merek, Faktor Emosional, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Oppo Smartphone Di Surakarta*. Surakarta: Iain Surakarta.

Made Virma Permana. 2013. *Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan*. Jurnal Dinamika Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang, Semarang, Indonesia, Vol. 4, No.2, 2013.

- Noor Fuad. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Ritel (studi kasus toko Amin Jaya Jepara)*. Jurnal Fakultas Ekonomi-Universitas Diponegoro Semarang
- Novi Sulistiyawati. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Label Halal terhadap Kepuasan Konsumen Kosmetik Wardah di Yayasan Pondok Pesantren Putri An-Nuriyah Surabaya*. Jurnal Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Putri Lukitasari. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Istiqomah Aqiqah Sidoarjo*. Jurnal Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Safira Nasbir Farizah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Hair Nets*. Jurnal Program Studi Ilmu Ekonomi-Universitas Halu Oleo Kendari.
- Winda Oktaviani. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Vol. 2, No. 1, Januari 2014.
- Yunita Fitri Wahyuningtyas & Dyah Ayu Widiastuti. 2020. *Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi Kasus Pada Konsumen Barang Fashion Di Facebook)*. Jurnal Kajian Bisnis Stie Widya Wiwaha Yogyakarta, Vol. 23, No. 2, Januari 2020.