# DAFTAR PUSTAKA

**Buku-buku**

Hurriyanti Ratih, 2014. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung.

ALFABETA,CV

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). Manajemen pemasaran. Edisi 2

Ketiga belas. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan Keller, Kelvin Lane. 2009. Manajemen pemasaran. Edisi 13

jilid 1. Jakarta: Erlangga

Nasution Nur M, 2004. Menejemen Jasa Terpadu

Terbitan Galia Indonesia

Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung.

ALFABETA, CV

Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Bisnis, Bandung. ALFABETA, CV

Soetjipto Budi W, Manajemen Sumber Daya Manusia,

Yogyakarta: Amara Book 2008

Tjiptono Fandy, 2011. Pemasaran Jasa. Edisi ke 3: Erlangga. Jakarta.

Tjiptono Fandy, 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta. CV ANDI OFFSET

**Skripsi Terdahulu**

Tiara Ayu Riswantiana. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Showroom Anugrah Pratama Motor Kota Bogor. Progam Study Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung 2017.

Alif Akbar, 2014 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Motor Satria FU pada PT. Suzuki Sinar Galesong Makasar Progam Study Universitas Islam Negri Alauddin Makasar 2014.

**Jurnal**

Januar Effendi Pandjaitan dan Ai Lili Tulianti 2016 “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cabang JNE bandung” Jurnal Volume 11 No.2 2016-416

Febriana, Merry Bella dan Yulianto, Edy. 2016. “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian (Survey Kepada Konsumen Sepatu Merek Converse di Kota Malang)” Universitas Brawijaya, Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 32 (No.2)

**Internet**

<https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/130>

administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/212