

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Thamrin dan Francis Tantri. 2016. Manajemen Pemasaran. Depok. PT Raja Grafindo Persada.
- Aep Nurbani, Heru Mulyanto, Mursida Kusuma Wardani, Meli Andriyani. 2019. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Jurnal Manajemen Kewirausahaan Vol 16, No.2
- Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Buchari Alma. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, CV. Alfabeta, Bandung.
- Chinta denissa. 2013. Pengaruh Personal Selling Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Jiwa Pt Prudential Life Assurance Di Kota Bandung. Repository widyatama
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto, 2014, Konsumen dan Pelayanan Prima, Malang, Gava Media
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.
- Endang Tjahjaningsih. 2013. Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang) Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen Vol.28, No.2 . Diakses 1 Februari 2020
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan. 2017. Pedoman Penyusunan Skripsi FEB UNPAS, Bandung.
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi Ke-4, CV Andi, Yogyakarta.

- Griffin, Jill. 2015. *Customer Loyalty*, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Harman Malau. 2017. *Manajemen Pemasaran*, Alfabeta, Bandung
- Hilma Fajarrini, Budhi Satrio . 2017 Pengaruh Harga, Promosi, Personal dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Cafe Oost Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol.6 ,No.5
- Indra Syafrin. 2018. Pengaruh Lingkungan Fisik , Pelayanan Konsumen dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT. BANK DANAMON INDONESIA Cabang Bukittinggi . Jurnal Ekobistek Vol. 7, No. 2. 33. Diakses 31 januari 2020
- Ismail Marjuki. 2018. Pengaruh Komunikasi Pemasaran Yang Terpadu Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Siaga PT BANK BUKOPIN CABANG PEKANBARU. Jurnal penelitian dan kajian ilmiah Vol. 7 Jilid I No.80
- Juanim. 2004 Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Teknik Pengolahan Data SPSS & Lisrel. Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung
- Kotler Philip and Garry Amstrong. 2016. *Prinsip-prinsip pemasaran*, edisi 13, Jilid 1. Jakarta; Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2018. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, In. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th edition, Pearson Education.Inc
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2018. *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.

- Lia Nurmila. 2018. Pengaruh Kinerja Karyawan Dan *Physical Evidence* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Bengkel Abadi Service Repository Universitas Lampung 2018
- Miah Said, Djabir Hamzah, Mahlia Muis, Jusni. 2016. Mplications Of Establishing Location, Physical Evidence, And Customer Satisfaction Level Of Customer Loyalty In Ritel Modern In Makassar International Journal Of Scientific And Technology Rerearch Volume 5, No 01, 2016
- Murithi, Murianki. 2015. Effects of Personal Selling on Sales: A Case of Women Groups in Imenti North District, Meru County, Kenya. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. Volume 5. No 1
- Nurul Sakinah, Maha Mohammed Yusr. 2019. The Influence Of Customer Satisfaction, Brand Trust And Brand Image Towards Customer Loyalty, Jurnal Vol 2, No.7 . Diakses 1 Februari 2020
- Nurul Sakinah, Maha Mohammed Yusr. 2019. The Influence Of Customer Satisfaction, Brand Trust And Brand Image Towards Customer Loyalty Jurnal Vol, 2 No.7
- Popo Suryana. 2019. *Store Atmosphere And Promotion On Customer Asatisfaction And Its Impact On Custiemer Loyalty* Jurnal Trikonomika Vol 18, No.1 .
- Rani Rahmayani, S.S., M.M. 2016. Pengaruh *Interactive Marketing Dan Personal Selling* Terhadap Loyalitas Pelanggan Jurnal ilmu manajemen dan informatika VOL. 10 NO. 1
- Rina Rachmawati SE., MM. 2014 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (SEBUAH KAJIAN TERHADAP BISNIS MAKANAN) Volume 1 No.1

- Rizka Iskandar. 2018 . Pemodelan Komunikasi Personal Selling Raja Aqiqah Melalui penjualan Jasa Hewan Kurban Online. Jurnal Media Kom, Vol 8, No 2
- Rudika Hamingtyas, 2015, Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Puri Ngalian, Jurnal STIE Semarang, Vol 4, No 3, Edisi (ISSN : 2252-7826)
- Satria Aji Gumelar , Saparuddin. 2014. *The Influence Services Quality, Promotion And Physical Evidence Against Customer Loyalty* CV. Funtastic Tour And Travel Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Vol.2 No.1
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, Cv.
- Suherman Kusnadi. 2017. Kontribusi penggunaan personal selling dalam kegiatan komunikasi pemasaran pada era pemasaran masa kini Jurnal Komunikasi, vol 9, no 2
- Suparyanto dan Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran. In Media, Bogor.
- Syah Rizhal Pahlevi, Asminah Rachmi. 2016 . Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Varia Usaha (SEMEN INDONESIA GROUP) Jurnal aplikasi bisnis. Vol 2, No 1
- Triwijayanti, Musthofa Hadi . 2018. *Pengaruh Experial Marketing Dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Pelanggan DI INE RD SALONMALANG* Belqis Jurnal Aplikasi bisnis Volume 4 Nomor:1
- Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2013. *Services Marketing*. McGraw-Hill Learning Solutions

Vanessa Jacobus. 2019. Pengaruh *physical evidence*, harga dan produk terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan hypermarket Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis, Vol 2, No.3

Vittorio Tanjaya, Willy Wijaya. 2019 . Pengaruh Saluran Distribusi Dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. BILAH BAJA MAKMUR ABADI Jurnal Manajemen Volume 5, No 2

www.katadata.id

Yonas Stefen. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kampoeng Kita. Jurnal Manajemen, Vol. 10, No. 2, 132. Diakses 31 januari 2020

Yonathan Andika Pelealu. 2015. Analisis Pengaruh Harga Kompetitif, Personal Selling Dan Merchandising Terhadap Loyalitas Pelanggan eprints.undip Services Marketing