**DAFTAR PUSTAKA**

Buku:

Abubakar Rusydi. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.

Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.

Arikunto S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Handayaningrat S. (2013). *Pengantar studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. CV Haji Masagung.

Husein, U. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (2nd ed.). PT. Rajagrafindo Persada.

Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. PT. Rajagrafindo Persada.

Kotler, K. (2016). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Kharisma.

Kotler, P. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Prenhalindo.

Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Salemba Empat.

Kotler, P. dan A. G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (13th ed., Vol. 2). Erlangga.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

Muhardi. (2007). *Strategi Operasi Untuk Keunggulan Bersaing*. Graha Ilmu.

Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Salemba Medika.

Porter. (2008). *Keunggulan Bersaing, Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Kharisma.

Porter, Michael. E. (1990). *Keunggulan Bersaing, Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Erlangga.

Satyagraha, H. (1994). *“Keunggulan Bersaing dan Aliansi Strategis: Resefinisi SWOT”.* Usahawan.

Siagian, Sondang. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Stanton, W. J., & Futrell, C. (2013). *Prinsip Pemasaran*. Erlangga.

Sugiyono. (2013a). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUANTITATIF DAN R&D*.

Sugiyono. (2013b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.

Supriyanto. (2016). *Retrospektif Ilmu Administrasi Bisnis*. Mitra Wacana Media.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. CV. Andi.

Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. CV. Andi.

Jurnal dan Skripsi:

Andansari, T. (2018). *Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Inovasi Produk Terhadap Daya Saing Bank BNI Syariah di Kota Tangerang Selatan* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Asdivayanti, A. (2019). *Kualitas Pelayanan PT. JNE Express Kota Parepare dalam Meningkatkan Daya Saing (Analisis Manajemen Bisnin Syariah)* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).

Atmawati, R., & Wahyuddin, D. M. (2004). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MATAHARI DEPARTEMENT STORE DI SOLO GRAND MALL* (Vol. 5, Issue 1).

Ernawati, S., & Kurniawati, U. (2020). Pengaruh Kreatifitas Produk dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Steak House Noodles. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, *4*(1), 112-119.

Nuryanti, L., & Nurjaman, J. (2017). Pengaruh Kreativitas Terhadap Daya Saing Usaha. *Ad Bis Prencur*, *2*(3).

Octa, N. L. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Daya Saing dengan Brand Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Butik Ibu Suparni)* (Doctoral dissertation, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).

Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG. In *DeReMa Jurnal Manajemen* (Vol. 11, Issue 2). www.jne.co.id

Rizan, M., & Andika, F. (2011). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Survei pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, *2*, 130–150.

Wantojo, M. (2018). Pengaruh Daya Saing Produk, Harga, Tempat, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Emas Sumber Djaja. *Agora*, *6*(2).

Wulandari, F. (2019). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Memilih Layanan Jasa Petikemas Refeer Pada Terminal Nilam*. STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati.