

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku

- Sugiyono, 2016. *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung ; Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Metode pendekatan bisnis : pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Bandung ; Alfabeta
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1). <https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>
- Didin Fatihudin, M. A. F. (2020). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Hurriyati, Ratih. 2019. *Bauran pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Nurhajjah, S., Amroni, A., & Sudadi, S. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOSERBA FAJAR LURAGUNG. *Jurnal EBI*, 1(1). <https://doi.org/10.52061/ebi.v1i1.11>
- Prasetya, D. D., Achmad, Z. A., Ida, R., Pitana, I. G., Diarta, I. K. S., Bagus, I., Suwena, I. K., Widyatmaja, I. G. N., Sulistiowati, S., Komari, N., Kurniawati, S., Daud, I., Lily, T., Wijaya, L., & Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RnD. *Andi*, A2(2).
- Tjiptono & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. In *Yogyakarta Yogyakarta: Andi*.
- Tjiptono, Fandy. 2017. Ph.D dan Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik Edisi3*. Yogyakarta; Penerbit Andi Yogyakarta
- PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*. (n.d.).
- Kotler, Philip dan Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. *Jakarta*.

### Referensi jurnal

- Lukitaningsi, A. (2013). Perkembangan Konsep Pemasaran: Implementasi dan Implikasinya. *Jurnal maksipeneur: manajemen koperasi, dan entrepreneurship*, 3(1) 21. <https://doi.org/10.30588/jmp.v3i1.85>
- Arnaya Ayu Mutia. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Coffee Shop* Beda Cerita. *Skripsi*. Universitas Pasundan

- Taupik ismail (2021). Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kanto Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal ilmiah MEA (manajemen, ekonomi, akuntansi)*. 5(1), 1124-1135
- Munparidi. (2012). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, pelatihan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Kota Palembang. *Jurnal orasi bisnis edisi ke VII, Mei 2012 ISSN: 2085-1375 pengetahuan*.
- Nabila rahmadiva (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lyora Wedding Organizer. *Skripsi*. Universitas Pasundan
- Marlia, R. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen Pada Swalayan Surya Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Swalayan Surya Cabang Jatimulyo Lampung Selatan. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
- Yang, F. F. (2016) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal riset bisnis dan manajemen*, 4(3), 445-460