DAFTAR PUSTAKA

Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV.Alfabeta.

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

Avilianti, & Elu, W. (1997). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan.* Usahawan No.05 Tahun XXVI.

Azwar, S. (1987). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Liberty.

Creswell, J. (2012). *Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Cetakan kedua. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dabholkar. (1996). *A measure of Service Quality for Retail Stores : Development and Validation.* Journal of Thhe Marketing Science.

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hartanto, E. (2017). *Metodologi Penelitian : PERBEDAAN SKALA LIKERT LIMA SKALA DENGAN MODIFIKASI SKALA LIKERT EMPAT SKALA*. Academia.

Hasan, M., & Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ibrahim, B. (1997). *TQM, Panduan untuk Menghadapi Pasar Global*. Jakarta: Penerbit Djambatan.

Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Gaung Persada Press.

Kano. (1984). *Attractive Quality and Must Be Quality, J,Japanese Society Qual. Control, 14: 39-48. .*

Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*. Jakarta: PT.Indeks.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

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

Kotler, P., & Amstrong, G. (2004). *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 1*. Jakarta: Indeks.

Kotler, P., & Amstrong, G. (1996). *Principle of Marketing Sevent Edition, International Edition.* New Jearsey: Prentice Hall, Inc.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga .

Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa,(Edisi 2),Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.

Nuryani, A. R., Santoso, I., & Deoranto, P. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto, Malang)*.

Parasuraman, A., Zeithaml, & Berry. (1990). *Delivering Quality Service* .

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64 (1) , 12- 37.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality Journal of Retailing*, Vol. 64 Issue 1, pp. 12-40. l.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Complication for Future Research*. The Journal of Marketing. Vol. 49. No. 4:41-50.

Purhantara, W. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Qomariah, N. (2016). *Marketing Adaptive Strategy*. Cahaya Ilmu. https://www.researchgate.net/publication/326623130_MARKETING_ADACTIVE_STRATEGY.

Rahmah, A., Fitri, Y., & Oktari Ulma, R. (2017). *STRATEGI PEMASARAN DODOL ROSELA PADA AGROINDUSTRI "Adsari" BERDASARKAN PRODUCT LIFE CYCLE (PLC) DI KOTA JAMBI*. JURNAL ILMIAH SOSIO-EKONOMIKA BISNIS .

Romadhoni, R., Santoso, B., Hermawan, H., & Qomariah, N. (2020). *Important Performance Analysis for Measuring Customer Satisfaction for Umrah Services Bureau*. International Journal of Economics and Management Studies , 7(4), 55-62. https://doi.org/10.14445/23939125/ijems-v7i4p110.

Sanusi, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Suparlan. (2000). *Cost Management*. Jakarta: Salemba Empat.

Suwardi. (2011). *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*,Jurnal Politeknik,Vol. 2.

Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.

Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality, And Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction,Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.

Wayan, I. (2012). *Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bisnis Jasa (Pendekatan Faktor Pribadi, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Kerelasian Pelanggan)*. Malang: Universitas Negeri Malang.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER