

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Danang Sunyoto. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Daryanto, & I. Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fandi, Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler and K. Keller Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 -13/E. Bandung.
- Kotler and G. Amstong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P dan Armstrong, N. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mowen, J. C., & M. Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jilid I. (Terjemahan Lina Salim). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2001 oleh Harcourt College Publisher)
- Pasuraman, Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi,
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Zeithaml, V. A., and Marry Jo Bitner. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Second Edition. Boston: Irwin McGraw-Hill, Inc.

Referensi Jurnal

- Assauri, S. (2012). “*Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*”. Jakarta: Rajawali Pers.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*”. EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis, 1(01), 1–14.
- Bailia, J. F., Supandi Soegoto, A., Serulo Loindong, S. R., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2014). “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado*”. 2(3), 1768–1780.

- F. Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, P. Kepercayaan Merek, K. Pelayanan, Rafidah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi, dan M. Dewi Lasika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi. (2019). “*Outlet Rabbani Di Kota Jambi,*” | *Iltizam Journal Of Shariah Economic Research*, Vol. 3, No. 2.
- Haryanto, R. A. (2013). “*Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran McDonald`s Manado*”. *Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (1465)*. Oleh: Resty Avita Haryanto. *Jurnal EMBA*, 1, 1465–1473.
- Komalig, Anastasya L. (2013). “*Manajemen Hubungan Pelanggan dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Debitor Pada PT. Bank Sulut Cabang Calaca Manado*”. *Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013*
- K. Maghfiroh. (2019) “*Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Implikasinya Pada Keputusan Pembelian SmarthPhone Xiaomi,*” *Jurnal Analisis Manajemen Bisnis*. Volume 2 No. 2 Oktober 2019.
- Lovelock, C., J. Wirtz, & J. Mussry. (2010). “*Pemasaran Jasa Jilid II*”. (Terjemahan Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2007 oleh Pearson Education, Inc. Upper Saddle River, New Jersey)
- Mohamad Rizan. (2011). “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*”. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRSMI)*. Vol. 2, No. 1.
- Novia, H. E., & Sutrisna, E. (2017). “*Abstract Effect Of Service Quality And Price To Customer Satisfaction (Study PT. JNE PEKANBARU)*.” Dalam *Jom FISIP* (Vol. 4, Issue 2).
- Othman, A. and L. Owen (2001), “*Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House*”, *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3 (1), p. 1-26.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.(1985). “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”. *Journal of Marketing*. Vol. 49, 41-50.
- Rifai, M. (2017). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Geprek Spesial Sambal Korek Cabang Kediri*”. *Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri*. Vol. 1, No. 03.
- Rizky Pratama P. (2015). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*”. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*. Vol. 1, No. 09.
- Rondonuwu, Priscilia D. (2013). “*Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wirawan Manado*”. *Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013*.
- Surya, J. L., Noviyanti, K., & Selatan -Banten, P. T. (2018). “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan.*” *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen ARTICLES INFORMATION ABSTRACT JURNAL ILMIAH MANAJEMEN FORKAMMA) PRODI MAGISTER MANAJEMEN & FORKAMMA UNPAM*. 1, 21–32.