

## DAFTAR PUSTAKA

- Agalela. (2019). *Pengaruh Responsiveness Dan Emphy Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Penjualan PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Bandar Jaya*. Jurnal Simplex. Vol. 2. No. 3, Desember 2019. Hlm. 146-153.
- Alaan, Yunus. (2016). *Pengaruh Service Quality (Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung*. Jurnal Manajemen. Vol. 15. No. 2, Mei 2016. Hlm. 255-270.
- Al Rasid, M. (2017). *Pengaruh TERRA (Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Reliability, Assurance) Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Cabanf Margonda Depok*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Amirullah. (2002). *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Apriyani, Dwi & Sunarti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 51 No. 2 Oktober 2017. Hlm. 1-7.
- Assauri, Sofjan. (2016). *Manajemen Operasi Produksi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Bachtiar. (2011). *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggaling Aji Purworejo*. Dinamika Sosial Ekonomi. Volume. 7. No. 1, Juni 2011. Hlm. 68-81.
- Buchari, Alma. (2007). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Cravens, David. W., dan Piercy, Nigel.F. (2010). *Strategic Marketing 10th. Edition*. New York: McGraw-Hill International Edition.
- Feriyanto dan Endang Shyta Triana. (2015). *Pengantar Manajemen*. Kebumen: Mediaterra.
- Firmansyah, Anang. (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Surabaya: Penerbit Qiara Media.
- Follet, Mary Parker. (2007). *Manajemen*. Jakarta: Indeks.

- Harper W., Orviller C. Walker dan Jean-Claude Larreche. (2010). *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip et. al. (2008). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2012). *10 th. Edition. "Marketing an Introduction"*. Indonesia: Perason.
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management 16 edition*. New Jersey: Pearson.
- Kotler Dan Keller. (2013). *Marketing Management.14 th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. Dan Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedua Belas. Indeks. Jakarta
- Kotler P. dan K. L. Keller. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kuntari, Kumadji dan Hidayat. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 36 No. 1 Juli.
- Kurtz, David L. (2011). *Pengantar Bisnis Kontemporer, Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Laksmidewi, Dwinita. (2002). *Pengaruh Lingkungan Fisik Pada Antrian Pelayanan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 2. No. 1, Februari 2002. Hlm. 42-53.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Malayu, S.P. Hasibuan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi. Aksara.
- Mas'ud, Fuad. (2004). *Survei Diagnosis Organisional (Konsep dan Aplikasi)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- McCarthy. (2010). *Pemasaran. Dasar Edisi 16 Pendekatan Manajerial Global Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, John & Minor. (2002). *Perilaku Konsumen Jilid II*. (terjemahan. Dwi Kartini Yahya). Jakarta: Erlangga.
- Mullins And Walker. (2010). *Marketing Management*. London: Mc Graw Hill.
- Nor Hadi & Tarwan, O. (2018). *Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Desa*. Jurnal BISNIS. Vol. 6. No. 2, Desember 2018. Hlm. 1-16.
- Novianti, Maria. (2012). *Pengaruh Lingkungan Fisik, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen*. Skripsi: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Okky, Erviana. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Skripsi.
- Oktaviani, Ramenus. (2013). *Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. DGS MANADO*. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 Hal. 1193-1202.
- Priansa, Donni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rayandi, Joni. (2019). *Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Yostiens Wedding Gallery Di Tasikmalaya*. Skripsi: Universitas Siliwangi
- Rondonuwu, P.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, hal. 718-728, ISSN 2303-1174.
- Saladin. (2013). *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran: Cetakan. Ketiga*. Bandung: Linda Karya.
- Sangadji, S & Etta, M. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Santika Devi, Suharyono & Dahlan Fanani. (2017). Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada pelanggan *Cafe OTW Food Street Malang*). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 52 No. 1.
- Santoso, Adi. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian*. *Ekuilibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*. Vol. 11. No. 1, 2016. Hlm. 43-55.
- Shimp, Terence. (2014). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Dalam dan Promosi, Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shopiah dan Syihabudhin. (2008). *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Stanton. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Nurmahera.
- Subianto, Totok. (2017). *Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian*. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*. Volume 3. Nomor 3, Oktober 2017. Hlm. 165-182.
- Sudarmadi. (2010). *Analisis Regresi Teori (Teori, Kasus dan Solusi)*. Cetakan Kedua. BPFE. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Manajemen dan Bisnis*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sutisna. (2002). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sofjan, Alma. (2015). *Manajemen Pemasaran Edisi 1 Cetakan 14*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Tasunar, Nanang. (2006). *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. V. No. 1, Mei 2006. Hlm. 41-62.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga . Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality, And Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Triastity, R & Triyaningsih. (2013). *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah Di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar)*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. Vol. 13. No. 2, Oktober 2013. Hlm. 151-157.

William J. Shultz. (2004). *Outline of Marketing*. Littlefield: Adams & Co.

Winardi dan Suparman. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Yuwono, Otniel Felix. (2020). *Pengaruh Tangible, Responsiveness, Reliability, Dan Product Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Tumbas Mimik Milkshake And Coffe*. Tesis: Universitas Kristen Duta Wacana.

Zeithaml Dan Bitner. (2003). *Service Marketing (3 rd ed.)*. New Delhi: Tata McGraw Hill.

