# DAFTAR PUSTAKA

Atik.,& Ratminto. 2013. Manajemen Pelayanan,disertai dengan pengembangan model konseptual,penerapan *citizen’scharter* dan standar pelayanan minimal. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Basu Swatha.2010. Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen.Salemba Empat, Jakarta.

Bahri,S .2018. Metodologi Penelitian Bisnis. CV Andi Offset, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono. 2005. Pemasaran Jasa.Bayu Media *Publishing*. Malang

Kotler, P., & Keller, K, L. 2015. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas. Erlangga, Jakarta.

Lili, A, W., & Donni, J, P .2017. Manajemen Komunikasi Dan Pemasaran. CV Alfabeta, Bandung.

Priansa, J, D .2017. Perilaku Konsumen. CV Alfabeta, Bandung.

Sugiyono.2018. Metode Penelitian.CV Alfabeta, Bandung.

Sutedja, W. (2012). Panduan Layanan Konsumen. PT Grasindo, Jakarta.

***Jurnal***

*Alfi, S, L., &Nur, R,A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. Jurnal Administrasi Bisnis Terapan, 1(2), 232-243*

*Endah, I., Johny, R, E, T., & Danny, D, S, M. 2018.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House of Beauty Manado. Jurnal Administrasi Bisnis, 6 (2), 1-9.*

*Frizky, Y., Ika, B, S., &Gusti, A, W. 2019. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, VI (1), 152-158.*

*Slamet, N. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen PT. POS INDONESIA Cabang Brebes. Jurnal Ekonomi, 10 (1), 62-75.*

*Yulia, L, P., &Hardi, U. 2017.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Manajemen, 10 (19),70-90.*

**Skripsi**

Azis, Asriel2016. Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero)). Skripsi.

Lubis, Marni2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap volume Penjualan pada CV. Iwan Ponsel Kota Medan.Skripsi.

Syahbana, Donny2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Seleman.Skripsi.

**Link**

[http://(5)%20BAB%20II.pdf](http://eprints.umm.ac.id/35242/3/jiptummpp-gdl-nurulpenit-48740-3-babii.pdf) , minggu, 10.53

[https://06410081\_Bab\_2.pdf](https://media.neliti.com/media/publications/236115-the-effect-of-visual-merchandising-produ-20a8e6a1.pdf) , minggu, 10.49

[http://112030103\_bab1.pdf](http://muchakkinen.blogspot.com/2017/08/tujuan-penataan-display.html) , Jumat, 5.28

[http://ranggavm.blogspot.com/2015/10/.html](http://ranggavm.blogspot.com/2015/10/visual-merchandising-adalah-aktivitas.html), jumat, 06.47

[http://scholar.unand.ac.id/38944/, selasa](http://scholar.unand.ac.id/38944/,%20selasa), 11.21

[https://www.pelajaran.co.id/2019/04/pengertian-.html](https://www.pelajaran.co.id/2019/04/pengertian-minat-beli-aspek-dimensi-tahapan-dan-faktor-yang-mempengaruhi-minat-beli-konsumen.html), rabu, 13.07

<http://repository.unika.ac.id/14816/4/13.30.0006%20Ricky%20Wijaya%20BAB%20III.pdf>, jumat, 19.46

[http://repository.unpas.ac.id/5668/8/Bab%20III.pdf, jumat](http://repository.unpas.ac.id/5668/8/Bab%20III.pdf,%20jumat), 19.54

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/9151/Bab%202.pdf?sequence=11>, Rabu, 07.4