**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

Abdulah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Arikunto, Suharsimi. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Pamasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Bateman, Thomas S dan Snell Scott. 2012. *Manajemen: Kepemimpinan dan Kolaborasi dalam Dunia yang Kompetitif*. Jakarta: Salemba Empat.

Daryanto. 2012. *Sari Kuliah Manajemen Produksi*. Bandung: Satu Nusa.

Hery. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Grasindo.

Kasmir. 2015. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kurniawan, Arief Rakhman. 2018. *Dasar-dasar Marketing*. Yogyakarta: Quadrant.

Limakrisna, Nandan. 2012. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Moloeng, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nazir, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Purnama, Nursyabani. 2016. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia.

Rafiie, Said Achmad Kabiru. 2017. *Manajemen Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

Rangkuti, Freddy. 2016. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis,* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Stoner, James AF, Freeman, R Edward dan Gilbert JR, Daniel R. 2014. *Manajemen*. Jakarta: Indeks Gramedia.

Sudjono, Anas. 2010. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2017. Metode *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

------------. 2011. *Statistika Untuk Peneltian*. Bandung: Alfabeta.

------------. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2018. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

-------------------. 2018. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2017. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

-----------------. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

**Jurnal**

Dewi, Rindu Nadia dan Hidayat, Rahmat. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nayadam Batam*. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis. Volume 3. Nomor 1.

Simon, Kevin, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel*. Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis. Volume 1. Nomor 3.

Yuliati, Ai Lili. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Jurnal Manajemen. Volume 11. Nomor 2.