

## DAFTAR PUSTAKA

- A,Ikasari, S. Suryoko, and S. Nurseto. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 0 :52-59.
- Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media. Yogyakarta
- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012 *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83–101.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Buchari Alma, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Daft. 2010. *Era Baru Manajemen*. Jilid 1. Edisi ke Sembilan Salemba Empat. Jakarta
- Danang Sunyoto. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service (CAPS)
- Daryanto, 2013. *Inovasi Pembelajaran Efektif*. Bandung: Yrma Widya.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Deliyanti Oentoro, Juli 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo,
- Endraswara, Suwardi. 2011. *Metodologi Penelitian Sastra*. Yogyakarta : Caps.
- Faizah RN, dkk. 2013. Diponegoro Journal Of Social and Politic. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang*. 1-8.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gugup Kismono. 2015. *Bisnis Pengantar*, Edisi Dua, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Hurriyati, Ratih. 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Jamaluddin, J., dan Ruswanti, E. 2017. *Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study In a Private Hospital In Indonesia*. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 19(5), 23–33.
- Kadeni, N. S. 2020. *Peran UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat*. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 8(2), 191-200.
- Kotler dan Keller. 2012, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 12*. Jakarta : Erlangga
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. jakarta: PT. Indeks.
- Limakrisna, Nanda., dan Yudi Julius 2016, *Manajemen Pemasaran, Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Yogyakarta: Deeppublish.
- Lupiyoadi,R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, & Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat.
- Mastini. 2013. *Hubungan pengetahuan, sikap dan beban kerja dengan kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan IRNA di RSUP sanglah Denpasar*. Tesis. Denpasar : Universitas Udayana
- Mulyadi, Nitisusastro. 2013. *Perilaku Konsumen dalam perspektif kewirausahaan*. Alfabeta: Bandung
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers
- Nastiti, Ani. 2007. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Perilaku Konsumen Sebagai Variabel Intervening, Studi Kasus Pengguna Kartu Kredit Citibank Silver Wilayah Surabaya*. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP)*, Vol. 3 No. 2 hal:265-287.
- Noeraini, I. A. 2016. *Analisis Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya* (Doctoral dissertation, STIESIA SURABAYA).
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Pangestu Subagyo, 2013. *Forecasting Konsep dan Aplikasi Edisi Ketiga*, Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta

- Prawirosentono, Suyadi dan Primasari, Dewi. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja dan Motivasi Karyawan Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Rondonuwu, D. Priscilla. 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, hal 718-728
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sangadji, S., Suhardi, S., & Ali, C. P. M. 2019. *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Sagu Rasa pada Gabungan Kelompok Tani Tagafura di Kelurahan Jaya Kota Tidore Kepulauan*. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 13 (2), 142-157.
- Santoso, J. B. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(01), 127-146.
- Sapre dalam Usman. 2013. *Manajemen*. Erlangga, Jakarta
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran, In Media*, Yogyakarta.
- Tambajong, G. 2013. *Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Penjualan Sepeda Motor Yamaha Di PT. Sarana Niaga Megah Kerta Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Tambunan M Rudi. 2013. *Pedoman penyusunan Standard operating prosedur, Edisi 2013*, Penerbit Maiesta.
- Tjiptono, F. 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV ANDI.
- Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David 2012 *Strategic Management and Business Policy, thirteenth edition, New York: Pearson*
- Windarti, T. and Ibrahim, M. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu*. *Jom FISIP Volume 4 No. 2* Oktober 2017, pp. 1–10.
- Wowor, S., Massie, J. D., & Raintung, M. C. 2021. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian pada Seruput Coffee Company Tomohon di Masa Pandemi*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3), 1472-1481.