

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Alma, Buchari 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Antanegoro, R.Y., Djasuro Surya, & Fauzi Sanusi. 2017. Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 167-169.
- Ayunda. 2020. Konsep Manajemen : Pengertian dan Karakteristiknya dalam bisnis. Tersedia : <https://accurate.id/marketing-manajemen/konsep-manajemen-pengertian-dan-karakteristiknya-dalam-bisnis/> [27-03-2023]
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Ombak.
- Burhan, Muhammad Rahmatul. 2020. Pengenalan dan Contoh Praktek Service Innovation Pada Hotel Santika Mataram. *Jurnal Pengabdian*, Vol. 2, no. 2.
- Changkew, L., Vadhanasindhu, P., Taweeshangsakulthai, D., Chandrachai, A. 2012. Three Dimension Models : Stage for Service Innovation in Hospital. *Interdiciplinary Journal of Contemporary Research in Bussiness*, Vol.4, No.2, pp.806-814.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M., & Muhibudin Wijaya Laksana, S. M., 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pengantar PUSTAKA SETIA.
- Elida, Tety. Dan Ari Raharjo. 2019. *Pemasaran Digital*. Bogor : PT. Penerbit IPB Press.
- Guntari, Reva. 2022. Pengaruh *Brand Trust* dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi Pada Program Studi Manajemen FE Unigal. Tidak diterbitkan.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Handoko, T. Hani. 2015. *Manajemen*. Edisi ke dua. Yogyakarta: Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen SDM*. Edisis Revisi. Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hendarsyah, Decky. 2019. E-commerce di Era Industri 4.0 dan Society 5.0. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 8(2), 171-184.
- Herlinda, Dilla. 2017. *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Dampaknya pada Kualitas Informasi (Survey Pada PT Pos Indonesia)*. Skripsi Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung. Tidak Diterbitkan
- Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press: Surabaya.

- Irfani, Hadi. Et al. 2019. Pemanfaatan Digital Marketing Sebagai Strategi Pemasaran Pada Ukm Dalam Menghadapi Era Industri 4.0. *JCES (Journal of Character Education Society)*. 3(3). 651-659.
- Kiare, M. 2012. The Influence of Service Innovation Practices on Customer Satisfaction in the Commercial Banking Sector in Kenya. Thesis. Unpublished. University of Nairobi.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2016. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane. 2012. *Marketing Management Edisi 14*. New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Robbins, Stephen P dan Coulter, Mary. 2012. Manajemen. Jakarta Erlangga
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta : Gasyen Publishing
- Safitri, Eny Nur. 2020. Pengaruh Persepsi dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Produk Chatime Pada Ramayana Panam Square Pekanbaru. Skripsi Pada Program Studi Manajemen FIS UIN Suska Riau. Tidak Diterbitkan
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Surabaya : Aditya Media Publishing
- Sarinah., Mardalena. 2017. Pengantar Manajemen. Yogyakarta : Deepublish.
- Shui-Seng Fan, You-Cheng Chen, Lu Miao. 2018. Discussing the Effect of Service Innovation on Customer Satisfaction Based on Statistics Education – A Case on Qiajiansyue Leisure Farm. *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Thecnology Education*, 14(60, pp.2467-2474.
- Sudaryono. 2016. Manajemen Perusahaan. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).
- Stoner dan Freeman, 2012. *Manajemen*. Surabaya. Gramedia.

- Tambajong, Geraldly. 2013. Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Penjualan Sepeda Motor Yamaha di PT. Sarana Niaga Megah Kerta Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 1, no. 3. 1293.
- Tjiptono, F dan Chandra G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Edisi 3. CV Andi Offset.
- Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Edisi 3. CV Andi Offset.
- Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Edisi 4. CV Andi Offset.
- Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Diana, A. 2020. *Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Wijaya, C dan Rifa'i, M. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan : Perdana Publishing