

## REFERENCE LIST

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Ed. 1, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Atmaja, Adiwinata (2013). *Pengaruh Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian di Kopitiam Oey Surabaya*. Journal Hospitality Vol 1 No 2
- Ackah and Agboyi (2014). *The Impact Of Service Quality On Consumer Loyalty*. Economy Research Paper.
- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Aplikasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Brinkmann, S., &Kvale, S. (2015). *InterViews*. California: Sage Publications, Inc.
- Daryanto. (2017). *Pendidikan Kewirausahaan*. Penerbit Gaya Media. Yogyakarta.
- Girad, Scott L, dkk. (2014). *Sales dan Marketing: Menjadi Marketing Andal dan Profesional*. Solo: PT. Tiga Serangkai.
- Glowa (2014). *Measuring Customer Satisfaction*.
- Haksever and Render (2015). *Service Management. An Integrated Approach To Supply Chain Management and Operations*. Pearson Education. FT Press
- Haryono, Budi. (2016). *How to win Customer Through Customer Service With Heart*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: PT Indeks.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gosyen Piblishing.
- Kurniawan, Arief Rakhman. (2016). *Total Marketing*. Jakarta: Kobis.
- Maskhurin, Handayani, DewiBinta (2014) *Study on Vocabulary Learning Strategy Used by the Eighth Semester Students of English Department of IAIN Tulungagung*
- Rangkuti, Freddy. (2014). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating dan OCAI*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

- Rust (2015). *Service Quality : New Directions in Theory and Practice*. SAGE Publications.
- Satria (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Product Knowledge dan WOM terhadap proses pengambilan keputusan pembelian. E-Journal STIESIA Surabaya
- Saunders, M., Lewis., P., and Thornhill, A. (2015). *Research Methods for Business Students (7<sup>th</sup> Ed.)*. Pearson Education Limited.
- Suchaeri, Heri. (2015). *Total Customer Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori & Implementasi*. Edisi-1. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra. Uhar. (2018). *Metode Penelitian*, Bandung : PT Refika Aditama.
- Sunyoto. Danang (2015). *Kewirausahaan Untuk Kesehatan*. Yogyakarta
- Suparyanto, R.W. dan Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Suprantodan Nandan Limakrisna. (2014). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Penerbit Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2014). *Service Management*. Ed. 2, Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Pemasaran Strategik*. Ed. 2, Yogyakarta : CV Andi Offset.