

BIBLIOGRAPHY

- Ahuja, N. (2016). The Eight 'P' of Marketing Mix. *International Journal of Research in Humanities & Soc. Science*, 17-20.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-7.
- Collomb, J. (2018, January 31). *Customer Satisfaction: Do you know the 4 key measure?* Retrieved from MyFeelBack: <https://www.myfeelback.com/en/blog/customer-satisfaction-4-key-measures>
- Engel, J., & Blackwell, R. (2004). *Consumer Behavior*. Yogyakarta: Dryden Press Chicago.
- Gbadamosi, A., Nwankwo, S., & Bathgate, I. (2013). *Principles of Marketing: A Value-Based Approach*. London: Palgrave Macmillan.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail, I., Haron, H., Ibrahim, D. N., & Isa, S. M. (2015). Service Quality Client Satisfaction and Loyalty Toward Audit Firm: Perception of Malaysia Public Listen Companies. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 2318-2332.
- Kotler, K., & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2008). *Principle of Marketing*. (B. Sabran, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (B. Sabran, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, L. (2009). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 86-97.
- Malhotra, N. K. (2016). *Marketing Research: An Applied Orientation*. New Jersey.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 265-289.
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-7.

- Selang, C. A. (2013). Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Fresh Mart Bahu Mall Manado . *Jurnal EMBA*, 71-80.
- Smith, S. (2012, December 3). Retrieved from Qualtrics: <https://www.qualtrics.com/blog/customer-satisfaction-measurement/>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyawati, N. M., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kepuasan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Ubud*, 2318-2332.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta.
- Tjiptono, F. (1996). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Tjiptono, F. (2000). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Penjualan Produk*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta.
- Tjito, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 51-66.