

DAFTAR PUSTAKA

- A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (2018). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12.
- Aaker, David A. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategi*. Jakarta Selatan: Salemba Empat
- Aksa, M. H., & Ratnasari, R. T. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Ananda Sabil Husain (2015) *Penelitian bisnis dan manajemen menggunakan partial least squares (PLS) dengan smart PLS 3.0, Modul ajar jurusan manajemen fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Brawijaya*
- 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. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Basu Swasta dan Hani Handoko, (2015), *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta
- Basu Swastha Dharmmesta. (2019). *Manajemen Pemasaran*. BPFE: Yogyakarta
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336
- Danang Sunyoto. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Daryono. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Yrama Widya
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2018). Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees. *Managing Service Quality*, 14(1), 40–57. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09604520410513668/full/htm>

- Hansen, D. R., dan Mowen, M. M. (2012). Akuntansi Manajerial Buku 1 (Edisi 8). Salemba Empat.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriyo Gitosudarmo, (2014), Manajemen Pemasaran, Yogyakarta, BPFE-Yogyakarta
- Kotler, Philip And Gary Armstrong., (2018)., Principle Of Marketing, 17e Global Edition, Pearson Education Limited, New York
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R., (2018). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3, Jakarta: Salamba Empat
- Mulyadi. (2018). Akuntansi Biaya. Cetakan 15, 5. Yogyakarta: YKPN.
- Mutiawati, C., Suryani, F. M., Anggraini, R., & Azmeri. (2019). Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya. Sleman. Deepublish (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA). Diambil dari:<http://books.google.com>
- Oentoro, Deliyanti. (2010). Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Laksbang Pressindo
- Prastyowibowo., (2015). Kualitas Produk Industri, Yayasan Delapan, Sepuluh, Bandung
- Sarwono, J., dan Narimawati, U. (2015). Membuat Skripsi, Tesis dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM). Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Stanton, William J. (2019). Prinsip pemasaran, alih bahasa : Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sumarwan, U. (2011). Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sumawardani, S., Minarsih, M. M., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Peningkatan Penjualan di Percetakan Teaching Factory Gradasi Semarang. *Journal of Management*, 2(2).
- Tabelessy, W. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Di Kota Ambon. *Jurnal Sosoq*, 8(1), 84-91.

Tegowati, T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Produk, Promosi dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Accounting and Management Journal*, 3(1), 23-36.

Wibowo, R. A. (2019). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Raja Grafind Persada.