

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. 2019. *Manajemen Pemasaran: Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Berndt, Adele. 2015. "Investigating Service Quality Dimensions in South African Motor Vehicle Servicing." (July).
- Ghozali, Imam. 2016a. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016b. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang.: Universitas Diponegoro.
- Harni, Catrin Novrista &. Fivi Rahmatu Sofiyah. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Lubuk Pakam." Universitas Sumatera Selatan.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. jilid 1. Jakarta: erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, Global Edition, United States of America: Pearson Education Limited*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. 12th ed. Jakarta: Indeks.
- Latan, Hengki dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Mutivariate Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Merdian, Wili Andri. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." Universitas Sanata Dharma.
- Pravitasari, Dwi Ayu. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Bank Internasional Indonesia, Tbk Cabang Suryakencana Bogor)." Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Prayuana, Helena P dan Andjarwati, Anik L. 2013. "Pengaruh Penggunaan Celebrity Endorse Irvan Bachdim Dan Event Sponsorship Terhadap Citra Merek Minuman Isotonic Pocarisweat." *Jurnal Ilmu Manajemen* 1(1):307–17.

- Rangkuti, Freddy. 2011. *Riset Pemasaran*. 10th ed. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ranto, Dwi Wahyu Pril. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Pada Toko Modern di Yogyakarta, Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta." *JBTI* Vol. 6, No:15–32.
- Sangadji, Etta Mamang &. Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0.*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.