

DAFTAR PUSTAKA

- Aria Mulyapradana dan Atik Indah Lazulfa. (2018). Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kkualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politenik Ganesha Medan*, 16.
- 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>
- Basith, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan De'pans Pancake And Waffle Di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol 11, hal: 1-8.
- Blackwell dan Miniard. (1995). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Brown & Dwiastuti. (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang : UB Press.
- DeSimone dan Harris. (1998). *Human Resources Development* (Edisi kedua). Orlando : The Dryden Press.
- Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung : Alfabeta.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 2). Yogyakarta : Andi.
- Hansen dan Mowen. (2001). *Akuntansi Manajemen Biaya* (Jilid 2). Jakarta : Salemba Empat.

- Husein Umar. (2005). *Metode Penelitian Untuk Tesis dan Bisnis*. Jakarta : Grafindo Persada.
- Irawan, Basu Swasta, & Dharmesta. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Irawan dan Handi. (2004). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler & Gary Armstrong, & Philip. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran: Vol. Jilid I* (Edisi 13). Jakarta : Erlangga.
- Kotler and Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran (Jilid I)*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran: Vol. Jilid I*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Prinsip - Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (disi, Ed.; Edition 11). Prentice Hall.Inc.New Jersey.
- Laksana dan Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Lovelock, W. dan M. (2010). *Pemasaran Jasa: Vol. Jilid 1 dan 2* (edisi ketujuh). Penerbit Erlangga. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama.
- Lupiyoadi. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

- Nangoi. (2004). *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta : PT Gramedia.
- Parasuraman, Valarie, Zeithaml, & Leonard. (1988). "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*" (1st ed., Vol. 64).
- Putro, S. K. dan B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2, 1–9.
- Risky Nurhayati. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merek Nokia)*. Yogyakarta: UPN.
- Robbins. (1996). *Perilaku Organisasi* (Edisi ke 7 Jilid II). Jakarta : Prehalindo.
- Schiffman & Kanuk. (2004). *Perilaku Konsumen* (Edisi 7). Jakarta : Prentice Hall.
- Sembiring, S. & K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15.
- Sugiarto dan Endar. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Alfabeta, CV.
- Suwarsono. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : PT. Mandala Krida.
- Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa, Indikator Kepuasan Pelanggan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono dan Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management* (Edisi : Revisi). Yogyakarta : Andi Ofset.
- Windarti dan Ibrahim. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10–29.
- Zeithaml dan Bitner. (2000). *Service Marketing* (Edisi kedua). Integrating Customer Focus. New York. McGraw-Hill Inc.