

## Daftar Pustaka

- [1] F. Rangkuti, "Customer Care Excellence," *Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, p. 395, 2016.
- [2] P. Kotler and G. Armstrong, *Principle of Marketing 14 Ed*, 2012.
- [3] C. Halim, *Tips Praktis Promosi Online untuk Berbagai Event*, Jakarta, 2010.
- [4] R. Aprianto, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor PT. Bank BCA CABANG LUBUKLINGGAU," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 2016.
- [5] Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2016.
- [6] Silvana Maulidah, *Pengantar Manajemen Agribisnis*, Malang: UB Press, 2012.
- [7] Darmanto; Sri wardaya, *Manajemen Pemasaran*, CV Budi Utama: Yogyakarta, 2016.
- [8] P. Kotler and G. Armstrong, *Priciple of Marketing*, Pearson Prentice Hall, 2014.
- [9] M. Alzeta, *Pengantar Bisnis: Teori dan Aplikasi di Indonesia*, Yogyakarta, 2011.
- [10] I. P. Nuralam, *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*, Malang: UB press, 2017.
- [11] M Hum,Zulham, *Peran Negara dalam Perlindungan Konsumen Muslim terhadap Produk Halal*, Jakarta Timur: Kencana, 2018.
- [12] Fandy Tjiptono; , Anastasia Diana, *Pelanggan Puas ? Tidak cukup !*, Yogyakarta, 2015.
- [13] P. Kotler , Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*, Jakarta: Erlangga, 2011.
- [14] Fandy Tjiptono; , Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik Edisi 2*, Yogyakarta, 2013.
- [15] F. Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- [16] H. Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- [17] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2013.
- [18] R. Barry and J. Heizer , *Manajemen Operasi*, Salemba Empat, 2012.
- [19] Manahati Zebua, *Pemasaran produk jasa kesehatan*, Yogyakarta, 2018.
- [20] F. Tjiptono, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2018.
- [21] H. Irawan, *3 Rules for Success in Building Top Brands*, Jakarta Utara, 2016.

- [22] D. J. Priansa, *Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Bandung, 2017.
- [23] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi 4*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2015.
- [24] Manaf, H Abdul, *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Jakarta, 2016.
- [25] Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif*, Jakarta: PT Gramedia, 2009.
- [26] Ari Setiyaningrum; , Jusuf Udaya; , Efendi, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Yogyakarta, 2015.
- [27] Apriyani, Dwi Alliyah ; , Sunarti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen," *Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Sidoarjo*, vol. 51, 2017.
- [28] Dhita Teresiya; , Djunaidi; , Heri Subagyo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri," vol. 1, 2018.
- [29] N. N. Saleh, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keppuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Jakarta Sunter," vol. 20, 219.
- [30] M. M. Sulaeman, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada merek Cardinal di Ramayana Bungurasih Sidoarjo," vol. 3, 2018.
- [31] R. A. Setiawan, "*Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*," 2014.
- [32] J. j. Lenzum, J. D. Massie and D. A. , "Pengaruh Kualitas Produk Harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel," vol. 2, 2014.
- [33] Warigan, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Yogyakarta: CV Bumi Utama, 2019.
- [34] Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research & Development)*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [35] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariant dengan Program IBM SPSS 21*, 7ed, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- [36] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R & D*, Bandung: CV. Alfabeta , 2013.