

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, Maslikhatul., & Hidayat, Imam. 2017. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies”.
Jurnal Ilmu dan Riset Pemasaran. Volume 6 No. 5. ISSN: 2461-0593.
- Arianty, Nel. 2015.” Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung”. ISSN: 1693-7619. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol. 16, No. 02, Oktober 2015
- Ayse, 2007. An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender. *Humanity & Social Sciences Journal*, Vol.2.
- Erviana, Okky. 2013 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Soewondo Kendal”. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Febriani, Rezki. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)”. Skripsi. universitas Islam negeri alauddin Makassar.
- Frankel, Jack R., & Norman E. Wallen. 1993. *How to design and Evaluate Research in Education*. 2nd edition. New York: McGraw hill Inc.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, imam. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: badan Penerbitan Universitas diponegoro.

- Ghozali, imam 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS
25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hayati, Yetty Husnul., & Sekartaji, Gracia. 2015. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo” Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi (JIMFE), Volume 1 No. 1 Tahun 2015, Hal. 49-56, ISSN 2502-1400.
- Hidayat, Deddy Rakhmad. & Firdaus, Muhammad Riza. 2014. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. Jurnal Wawasan Manajemen, Volume 2, No.03 (hlm. 237-249).
- Jay Prakash Kant, Jitender Kumar, Dr. Amit Kumar. (2020). Guest’s Perception Towards Service Quality in Hotels of Chandigarh. International Journal of Advanced Science and Technology, 29(12s), 1786-1792. Retrieved from
- Kasturiani, Rita. (2018) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pt. Barokah Jaya Tour And Travel Madiun”.Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Kotler, Philip., & Amstrong, Gery. 2001. Prinsip – Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia. Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. 2012. Marketing Management. Edisi 14 Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2014. Principles Of Marketing. 15th Edition. New Jersey: Pearson Education. Inc. Mardalis. 2008. Metodologi Peneitian: Suatu Pendekatan

- Proposal. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mastura, Zainatun. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)".Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Mudrajad, Kuncoro. 2005. Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif. Erlangga. Jakarta.
- Oliver, Sandra. 2007. "Strategi Public Relations". Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Parasuraman et.al .1990. A Conceptual Model of Service Quality and it's implication for Future Research. Journal of Marketing, vol. 49.
- Prawirosentono, suyadi. 2012.MSDM"kebijakanKinerjaKaryawan".BPFE. yogyakarta.
- Priyatno, Dwi. 2011. Mandiri Belajar SPSS. Mediakom, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2017. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, A. Jauzi, A. Mulyana, B. N. Karno, P. K. Mawardi, W. Nugroho. 2011. Riset Pemasaran dan Konsumen. Cetakan Pertama IPB Press, Bogor.
- Tjiptono, Fandy dan Gergous Chandra. 2016. Sservice, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: andi offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tiago, Maria Teresa., & Tiago, Flávio. 2012. Revisiting the Impact of Integrated Internet Marketing on Firms Online Performance: European Evidences. *Procedia Technology* 5: 418-426.
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus Pada Perusahaan Jne Cabang Padang. 1–8.
- Ulfah, Ana Mutia. (2017) “Analsis Pengaruh Kualitas Layanan dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan pelanggan produk fashion dan online shop melalui media sosial instagram (studi pada mahasiswa iain purwokerto)”.Skripsi. institut agama islam negeri purwokerto.
- Valarie A Zeithaml, Parasuraman and Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press