

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo. 2002. **Pengantar Bisnis Modern**, Edisi Keenam.
Yogyakarta: Liberty.
- Buchari Alma. 2004. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Cetakan
Ketujuh. Bandung : Alfbeta
- Dr. kasmir, S.E., M.M. 2017. **Customer Services Excellent Teori dan Praktik**.
Cetakan ke dua. PT Gramedia
- Fandy, Tjiptono. 2005. **Pemasaran Jasa**. Edisi Pertama. Jawa Timur: Bayu Media.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005. **Service, Quality Satisfaction**.
Yogyakarta: Andi Offset
- Herry, Ahmad Buchory dan Djaslim Saladin. 2010. **Manajemen Pemasaran**.
Bandung: Linda Karya
- Hurriyati Ratih, Dr., M.si. 2010. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**.
Jakarta: Alfabeta CV
- Irawan, Handi. 2008. **Prinsip Kepuasan Pelanggan**. Penerbit Elex Media
Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran** Jilid 1. Edisi 11, terjemahan Benyamin
Moan Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Edisi ketiga belas, Terjemahan
Benyamin Moan Jakarta: Erlangga
- Moenir. 2010. **Manajemen Pemasaran Umum di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara
- Mhd Rusydi. 2017. **Customer Excelence**. Yogyakarta: Gosyen Publisng
- Rahmatriana, 2013. **Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasn Pembelian** (Studi pada rumah makan sari rasa sambel hejo cabang
karawang). Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa

Karawang. Karawang : UNSIKA Press.<http://feunsika.ac.id/Jurnal-online/wp-content/upload/2015/Rika-Dedi-08-110113.pdf>

JURNAL

Bayu Hadyanto Mulyono, Yoestini, Rini Nugraheni, Mustofa Kamal, Juli 2007.

Analisis Pengarus Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania, Semarang), (Volume, Nomor 2, Halaman 91)

Dwi Aryani dan Febrian Rosinta. Mei – Agustus 2010. **Pengaruh Kualitas Layanan**

Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.
(Volume 17, Nomor 2, hlm. 114-126)

Dwiwinarsih. 2009. **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan**

Bakmi Aisy Di Depok. Jurnal Ekonomi Manajemen, 5 (1), hal: 31-57.