

DARFTAR LITERATUR

- Alma, Buchari. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Refisi. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2015. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Dewi, Sariata Permata. 2012. Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta (Studi Kasus Pada SPBU Anak Cabang Perusahaan RB. Grub. Jurnal. Fakultas Ekonomi. Universitas Negri Yogyakarta.
- Diza, Fara dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT Fifgroup Cabang Manado). Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi.
- Hamid, Abdul. 2019. Strategi Meningkatkan Kualitas Lulusan Melalui Ketepatan Manajemen. Yogyakarta. Deepublish.
- Howard, Price Ar & Zinkhan, Sheth. 2014. Consumers. New York: McGraw-Hill.
- Irawan. 2013. Manajemen Pemasaran Moderen. Yogyakarta: Liberty.
- Kasmir. 2017. Customer Services Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kevin, Lane. 2012. Manajejemen Pemasaran, terjemahan Hendra Teguh. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2014. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. Jilid II. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Moha, Sartika dan Sjendry Loindong. 2016 Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.
- Nilasari, Eswika & Istiatin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. Jurnal Paradigma Vol 13 No 01. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Batik Surakarta.
- Oliver F. Gerson. 2014. Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM.
- Saidi, Riki Rianda, dkk. 2016. "Pengaruh Dimensi Kwaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar Di Situbondo", Jurnal. Universitas Jember.
- Setiawan, Ajs. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen. Vol. 9, No 2. Desember, hal. 114-126. Jurnal Sains Dan Bisnis Indonesia. Univewrsitas Muhammadiyah Jember.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suyono. 2018. Analisis Regresi Untuk Penelitian. Yogyakarta: Depublish.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2019. Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husain. 2012. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Ghalia Indonesia.