

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, Michael. 2010. *8 Jurus Jitu Mengelola Bisnis Ritel Ala Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Agustina, S. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Ardiana, Lintang. 2007. Persepsi Ketidaknyamanan Lingkungan di Kehidupan Perkotaan (Suatu Studi Deskriptif pada Warga Kota Bogor). Tesis tidak diterbitkan. Jawa Barat: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Arianty, Nel. 2014. Analisis Perbedaan Pasar Modern dan Pasar Tradisional Ditinjau dari Strategi Tata Letak (*Lay Out*) dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Posisi Tawar Pasar Tradisional. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 13(1), h. 18-19.
- Chatib Basri, M. 2002. *Rumah Ekonomi Rumah Budaya Membaca Kebijakan Perdagangan Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Firdausi, Fanana. 2018. Pengaruh Tingkatan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Go-Jek di Kota Malang). Tesis tidak diterbitkan. Jawa Timur: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
- Hery. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Grasindo
- Ibrahim, M. & Sitti M. T. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 4(1). h. 177
- Indriana, Dina. 2011. *Mengenal Ragam Gaya Pembelajaran Efektif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Jawa Timur: Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Cetak Ketiga. Malang: Bayumedia Publising.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorious Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Khoiriah, Siti. 2017. Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada "Barokah Mini Market Gunung Terang di

- kabupaten Oku Timur". *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*. 15(1), h. 10.18.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin L Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin L Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2013. *Principle Of Marketing Global Edition 15e*. Prentice Hall: Pearson.
- Kurniawan, Arief Rakhman. 2014. *Total Marketing*. Yogyakarta: Kobis.
- Rohaeni, H. & Nisa M. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal ecodemica*. 2(2), h. 314.
- Sanjaya, L. J., & Sawitri, D. R. 2018. Hubungan Antara Kenyamanan Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen: Studi Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Pengguna Layanan Go-Jek di Semarang. *Jurnal Empati*. 6(4), h. 149-156.
- Sari, Novita. 2017. Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PB Swalayan Metro. *Jurnal Manajemen Magister*. 3(2), h. 190-191.
- Sudarsono, H. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Jawa Timur: Cv Pustaka Abadi
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Suprianto. 2005. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.