

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker and Biel. **Brand Equity and Advertising**. Advertising's Role in Building Strong Brand. Tahun 2013.
- Algifari. **Statistik induktif**. Edisi kedua. Yogyakarta. Tahun 2009.
- Alma, Buchari. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung: Alfa Beta. Tahun 2012.
- Donni Juni Priansa. **Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer**. Bandung: Alfa Beta. 2017.
- Dwi Aliyyah Apriyani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo). **Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Volume 51 Nomor 2 Oktober**.
- Felita Sasongko. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Ayam Penyet Ria. **Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Volume 1, Nomor 2. Oktober**.
- Januar Efendi Panjaitan. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada JNE Cabang Bandung. **DeReMa Jurnal Manajemen Volume 11 Nomor 2, September**.
- Jusuf Soewandi, **Pengantar Metode Penelitian**, Jakarta: Mitra Wacana Media. Tahun 2012.
- Keller. **Brand Utility**, Telaah Manajemen, Vol 1, Edisi 2, Semarang. Tahun 2010.
- Kotler, Philip. **Manajemen Pemasaran**. Jilid II. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta. : Indeks. Tahun 2015.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga. Tahun 2011.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. **Manajemen Pemasaran**. Jilid II. Edisi Kedua belas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta. : Indeks. Tahun 2020.
- Lamb, Hair, dan McDaniel. **Pemasaran**. Buku 1. Penerjemah David Octarevia. Jakarta : Penerbit Salemba Empat. Tahun 2011.

- Maria Dewi Ratnasari. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Blackberry. **Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Volume 3 Nomor 2, Oktober**
- Mc Carthy dan Perrefault, **Dasar-Dasar Pemasaran**. Alih Bahasa Agus Dharma. Jakarta: Erlangga. Tahun 2013.
- Priyanto, Dwi. **Data Statistik**. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Mediakom. Tahun 2013.
- Saladin, Djaslim. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Salemba Empat. Tahun 2012.
- Schiffman dan Kanuk. **Perilaku Konsumen**. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia. Tahun 2009.
- Siswanto, 2017. **Pengantar Manajemen**. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Stanton J, William. **Prinsip Pemasaran**. Jilid I. Jakarta: Erlangga. Tahun 2010.
- Sugiyono, **Statistik Untuk Penelitian**, Bandung: Alfabeta. Tahun 2010.
- Sunarto. **Pengantar Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta: UST Press. Tahun 2014.
- Swastha, Basu & Handoko, Hani. **Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen**. Yogyakarta. BPFE. Tahun 2011.
- Syekh, Sayid. **Pengantar Statistik Ekonomi Dan Sosial**. Gaung Persada : Jakarta. Tahun 2011.
- Tjiptono, Fandy. **Strategi Pemasaran**. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit. Andy. Tahun 2011.
- Ulva Anastasia dan Yulia Nurendah. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Sinar Sosro. **Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Volume 2 Nomor 2, Juli**.
- Umar, Husein. **Metode Penelitian**. Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Press. Tahun 2009.
- Umar, Husein. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Tahun 2013.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. J. dan Gremler, D. D. **Service Marketing integrating customer focus across the firm (5th ed.)** New York: McGraw-Hill. Tahun 2009.