

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. Manajemen Pemasaran. Depok : PT Raja Grafindo Persada
- Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- A.Parasuraman., 2014., The Behaviorial Consequenses Of Service Quality. New Jersey : Prentince Hall.
- A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (2018). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12.
- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta,.
- Alma, Buchari. 2014 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung, Alfabeta, CV : 2014) Buku Panduan Perusahaan Karina, Modul Aplikasi SPSS (Serang: STIE Bina Bangsa)
- Agalela. 2020 “Pengaruh *Responsiveness* Dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Penjualan Pt. Yakult Indonesia Persada Cabang Bandar Jaya”, *Land Journal*, Volume 3 No. 1.
- Andreani, Fransisca. 2010:, “*Analisis Kualitas Layanan Bisnis Makanan dan Minuman*”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.5, No. 1
- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, KualitasProduk, dan Kepuasan Pelanggan*. Mkasar: Global research and Consulting.
- Djaslim, Saladin. 2012. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian. Edisi Ketiga. Bandung : CV. Linda Karya.
- Hamdi, Joko, Ismail. 2016, “Pengaruh *Empathy* dan *Responsiveness* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan”, *Ekonomi dan Bisni*, Vol.4 No.1,
- Husaini Usman. (2014). *Manajemen: teori, praktik & riset pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara

- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta:PT. Alex Media Komputindo.
- Kotler Philip, 2013 *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1* (Jakarta, Erlangga)
- Kuncoro, Mudrajad.2017. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Lamb dalam Bob Sabran, 2012, *Manajemen Pemasaran*, penerbit erlangga
- Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran. Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung : Alfabeta.
- Nor Hadi. 2017, “Pengaruh *Empathy, Tangible, Responsiveness*, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan , Ekonomi dan Bisnis Volume 4 No 2
- Nasution,S. 2011.*Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin.2012, “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli*”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, (JRMSI)|Vol. 3, No. 1*
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.