

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Surya Bharmawan, S. E. M. M., Hanif, N., & Pustaka, S. M. (2022). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA: STRATEGI, MENGUKUR KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA. <https://books.google.co.id/books?id=4LheEAAAQBAJ>
- Alma, Buchari, 2019, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan. Keenam, Alfabeta, Bandung
- Amri, S., Fariantin, E., Nursanty, I. A., Syakbani, B., Endrawati, B. F., Viana, P. A., Tabun, M. A., & Wulandari, R. (2022). *Pengantar Ilmu Manajemen*. Seval Literindo Kreasi. https://books.google.co.id/books?id=X_hjEAAAQBAJ
- Atep Adya Barata. 2019. Dasar-dasar Pelayanan Prima, PT Gramedia, Jakarta
- Cooper, Donald R. Dan Pamela Schindler. 2020. *Business Research Methods*. McGraw-Hill Companies, Inc. New York
- Cozby, Paul C. 2019. *Methods in Behavioral Research*. Edisi ke sembilan. Edisi Bahasa Indonesia. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Dama, Hais, 2019. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas Nasabah bank Mandiri Cabang Gorontalo
- Djerubu, D., Kremer, H., Mustikarani, I. K., Herdhianta, D., Ardyanti, D., Agustina, T. S., Rizqi, M., Tonapa, E., Dewi, N. N. S. A., & Wardani, R. W. K. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pradina Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=Y-B1EAAAQBAJ>
- Gusti Ayu Aghivirwiati, S. H. M. M., Poniah Juliawati, A. K. S. M. M., Thorman Lumbanraja, S. E. M. S. C. P. S., Nanang Qosim, S. E. M. M., Devy Sofyanty, S. P. M. M., Ayu Indira Dewiningrat, S. E. M. M., Joko Kismanto, S. K. N. M. S., Abdul Munim, S. E. M. M., Anna Noviana, S. E. M. M., & Dr. Festus Evly R. I. Liow, S. T. M. S. (2022). *Manajemen Kualitas*. Cendikia Mulia Mandiri. <https://books.google.co.id/books?id=sr6bEAAAQBAJ>
- Hamid, R. S., Setiawan, Z., Simanihuruk, P., Napisah, S., Utami, B., Puspitasari, K. A., Sagala, R., Risdwiyanto, A., Harsoyo, T. D., & Nuvriasari, A. (2023). *ILMU MANAJEMEN PEMASARAN*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=eUq5EAAAQBAJ>
- Indrasari, M., & Press, U. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press. <https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ>

- Kurniasih, D., & Rozi, A. (2021). *Kepuasan konsumen : studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. Bintang Visitama. <https://books.google.co.id/books?id=Z7ZFEAAAQBAJ>
- Kotler, Philip Gary Armstrong, Kotler. 2020. Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta
- Kotler, Philip Gary Armstrong. 2019, Principle of Marketing, 13th Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey
- Kotler, Philip Gary Armstrong. 2019, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip. 2021., Manajemen Pemasaran, Jilid 1, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Kuncoro, Mudjarad. 2020. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Lupiyoadi, Hamdani. 2019. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Malhotra, 2020, Riset Pemasaran, Penerbit Indeks Terjemahan Soleh Rusyadi M, Jakarta
- Rusdiana, M. M. (2021). *ETIKA KOMUNIKASI ORGANISASI: Filosofi, Konsep dan Aplikasi*. PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN UIN SGD BANDUNG. <https://books.google.co.id/books?id=ABtUEAAAQBAJ>
- Schiffman, Leon dan Kanuk. 2019., Perilaku Konsumen., PT. Indeks, Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2020. *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Buku 1 Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.
- Sovryanjaya, Rendhy. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Café Coffee Toffee Matos Malang.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sutisna. (2020). Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. PT. Remaja. Rosdakarya, Bandung.
- Yusuf, M. F. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi untuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) dan Umum*.