

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Anang Firmansyah dan Didin Fatihudin. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Atmaja. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran produk dan merek: Planning and strategy*. Qiara Media.
- Rusydi. (2017). *Customer Excellent*. Yogyakarta: Gosyen publishing.
- Sudarsono. (2020). *Buku ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2019). *Strategi pemasaran dan penerapan*. Yogyakarta.

### Jurnal

- Alwi Fahri Ramdani, Ati Mustikasari, Bethani Suryawardani. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. RAJAWALI NUSINDO CAB. BANDUNG DI WILAYAH BANDUNG*.
- Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, Leni Cahyani . (2021). *Kepuasan konsumen sebagai dampak kualitas produk, harga dan Keputusan pembelian*.
- Astri Wulandari, Bethani Suryawardani. (2019). *ADVERTISEMENT EFFECTIVITY: VISIBILITY, CREDIBILITY, ATTRACTION AND POWER ON PURCHASING DECISION AND ITS IMPACT ON CUSTOMER SATISFACTION*.
- Bethani Suryawardani, Astri Wulandari. (2020). *Determinant Factors of Customers Switching Behavior to Customer Satisfaction and Loyalty in Online Transportation Users in Bandung*.

- Fiqhi Fahrezy Leni Cahyani, S.Sos.I., M.M. (2021). *Tinjauan Layanan Customer Service Kepada Kepuasan Pelanggan Pada PT Woodland Propertindo Group (Studi Kasus Pada Pelanggan PT Woodland Propertindo Group Tahun 2021)*.
- Leni Cahyani, Rahmat Hidayat. (2018). *Factors Analysis of Service Quality at Clinic Telkom University*.
- Nanditya Kresna N, Bethani Suryawardani, S.E., M.M. (2020). *PENGARUH SALES PROMOTION DAN DIRECT MARKETING TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PT CLODEO INDONESIA JAYA TAHUN 2020*.
- Putri Rahmayanti Tambunan, Bethani Suryawardani. (2015, 12 14). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Diambil kembali dari Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan:  
[https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=IeTgQ3kAAAAJ&citation\\_for\\_view=IeTgQ3kAAAAJ:W7OEmFMy1HYC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=IeTgQ3kAAAAJ&citation_for_view=IeTgQ3kAAAAJ:W7OEmFMy1HYC)
- Rahelia Alvita Herlyati, Leni Cahyani. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KONSULTAN PAJAK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada PT FMC Indonesia Tahun 2019)*.
- Riva Ditya Nur Aprilianingrum, Leni Cahyani. (2021). *ANALISIS PENGUKURAN PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN TBK CABANG BUAH BATU BANDUNG DALAM PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH*.