

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Drs. Danang Sunyoto dan Fathonah Eka Susanti 2015, Manajemen Pemasaran Jasa
- Ghozali Imam, 2013 *Aplikasi Analisis Multivariete IBM SPSS 23*. Semarang : Undip
- Kotler, Philips and Garry Amstrong 2014, *Principle Of Marketing*. 15th Edition Pearson New Jersey : Pearson Prentice Hall, Jakarta
- Kotler, P and Kevin Lane Keller 2016, *Marketing Managemen*, 15th, London Edition Pearson Education, Inc
- Sugiyono, 2017 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D .Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2015 Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2016 *Service Quality and Customer Satisfaction* Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014 *Service Quality and Customer Satisfaction* Yogyakarta : Penerbit Andi

Jurnal :

- Afrinda Khoirista (2015) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pelanggan Fedex Express Surabaya)*.
- Angga Prayoga (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di bagian Pelayanan PDAM Tirtawening Kota Bandung .
- Annafi Masruri (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya.
- Desan Henriawan (2015) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*.
- Dzukron Hamidan Nasution (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan First media di indonesia (Study kasus layanan *Triple play*)

Farah Aisyah (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada Witel Karawang).

Hidayat, R., & Hidayat, A. M. (2017). Contribution of Environment Online Store for Purchase Decision (A Case Study Online Store Hypermart—Bandung). *Advanced Science Letters*, 23(1), 292-294.

Hidayat, R. (2015). Pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian lampu philips (studi Kasus Pada Mahasiswa Telkom University). *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 3(1), 305-310.

Kartiniyasari, M., & Hidayat, R. (2015). Pengaruh Media Iklan (above the line & below the line) produk indihome fiber terhadap keputusan pembelian (studi kasus di Bandung kota). *eProceedings of Applied Science*, 1(3).

Lutfie, H., & Hidayat, R. (2017, March). Descriptive Analysis of Reference Group and Family to Decision Purchase Phone Touchscreen. In *Proceeding 12th ADRI 2017 Internasional Multidisciplinary Conference and Call for Paper, Bogor* (p. 171).

Putri Rahmayanti Tambunan (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. JNE perwakilan Kawalayaan.*

Rizki Faiz Al-Haqam (2016) *The Influence of Service Quality Toward Customer Loyalty (a case study at alfarmart Abdurahman Saleh Bandung.*

Selvy Normasari (2013) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan* (Survey pada Tamu Pelanggan yang menginap di hotel pelangi Malang).

Web :

www.topbrand-award.com

www.jne.co.id