

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

Kotler and Armstrong (2016). Principles of Marketing sixteenth edition 16.

Kotler Philip, Amstrong Gary. (2013). Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12.
Penerbit Erlangga.

Kotler keller (2013) marketing management 14th edition.

Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*,
Andi Offset, Yogyakarta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed
Methods). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung,
Alfabeta

Sugiyono (2014). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan
R&D. Bandung : Alfabeta.

Jurnal

Achmad Zakaria, Muhammad Riza Firdaus. “Analisis Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia III (PESERO)
Cabang Banjarmasin” (Fakultas Manajemen Universitas Lambung
Mangkurat 2017).

Chando Martua, S. Panjta Djati. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Jasa
Pengiriman” (Magister Manajemen Institut Bisnis Nusantara 2018).

Windasuri & Susanti. “Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Brisyariah Makassar” (Universitas Patria-Gowa
2017).

Dulkhatif, Andi Tri Haryono, Moh Mukeri Warso. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia jasa Internet Study Noken Mulia Tama Semarang” (Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unpand Semarang 2016).

Muhammad Hasyimi Al Rasid. “Pengaruh TERRA (Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance) Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat cabang Margonda Depok” (Jurusan Manajemen, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2017).

Selvi Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani kusumawati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelanggi Malang” (fakultas ilmu administrasi universitas brawijaya malang 2013).

A. Ratna Sari, Luther Bela. “Pengaruh Standar Pelayanan Prima *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRISYARIAH MAKASSAR 2017”.