

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> Edition. Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2014. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy Ph.D. 2014. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

### Jurnal

- Alifia, H. N., & Lutfie, H. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kaos Kaki Pada Pt. Soka Cipta Niaga Pada Tahun 2018. *eProceedings of Applied Science*, 4(2).
- Basith, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De’Pans Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1)

- Gunawan, C., & Lutfie, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Life Assurance Prudential Di Bandung 2018. *eProceedings of Applied Science*, 4(3).
- Murya, T. P., & Wulandari, A. (2016). Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kandang Bandung. *Prosiding SNaPP: Sosial, Ekonomi dan Humaniora*, 6(1), 229-236.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289
- Purba, J. I., & Wulandari, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi Kasus Pelanggan Indihome Di Bandung Tahun 2018). *eProceedings of Applied Science*, 4(3).
- Smaradhana, N. S., & Lutfie, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The 1o1 Hotel Bandung Dago Nurmalita Sekar Smaradhana, Harrie Lutfie. *eProceedings of Applied Science*, 3(2).
- WIJAYANTO, K. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Kasus Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

**Website :**

<https://ekonomi.bisnis.com> › Ekonomi, diakses tanggal 4 maret 2019