

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.

Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisni*. Jakarta: Salemba Empat.

Sudaryono. 2014. *Perilaku Konsumen Dalam Perpektif Pemasaran*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.

Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2014. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Konsumen)*. Jakarta: PT Buku Seru. *Mengenal*

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : ANDI.

Jurnal:

Asih, Nyoman Supramanti. 2016. Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan Salon Agata Singaraja. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Aulia, Siti. 2014. Pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian (studi pada Depot Pak Qomar Surabaya). Universitas Negeri Surabaya.

Azlina. 2014. Kualitas pelayanan prima (*excellent service*) pada instalasi rawat inap penyakit dalam pasien kurang mampu di RSUD Kota Tanjungpinang. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.

Firmandana, Barry Ibnu. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan starbucks coffee terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada Starbucks coffee di Bandung). Universitas Telkom Indonesia.

Hasanah, Fadilah. 2016. Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta. Prodi PKK JPTK FKIP UST.

Hermawan, Haris. 2015. Analisis pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan, kepuasan dan loyalitas konsumen dalam pembelian Roti Ceria di Jember. Universitas Muhammadiyah Jember.

Rahayu, Dewi Rachmawati dan Aziz Fathoni. 2017. Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Hotel Gumaya Semarang. Universitas Pandanaran.

Sari, A.Ratna dan Luther Bela. 2017. Pengaruh standar pelayanan prima frontlinerterdapat kepuasan nasabah BRI Syariah Makassar. Universitas Patria Arta Makassar.

Selang, Christian A.D. 2013. Bauran pemasaran (*marketing mix*) pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada Fresh Market Bahu Mall Manado. Universitas SAM Ratulangi Manado.

Suratriadi, Panji. 2018. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT BARAYA Travel Cabang Jatiwaring. Bina Sarana Informatika.

Susilowati, Tiyas. 2016. Analisis pengaruh sikap, perhatian, dan tindakan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Klinik Budi Sehat Surakarta. UNSA.

Wijaya, Hari dan Hani Sirine. 2016. Strategi *segmenting, targeting, positioning* serta strategi harga pada perusahaan Kecap Blekok di Cilacap. Fakultas Ekonomika dan Bisnis UKSW Salatiga.

Yafie, Achmad Safrizal. 2016. Pengaruh kualitas produk dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan *food and beverage* 8 Oz Coffee Studio Malang. Universitas Brawijaya.



