

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kesepuluh. Bandung : Alfabeta.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Buku Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Manajemen. 2018. Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Buana Perjuangan, Karawang
- Creswell, J.W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : PT Pustaka Pelajar.
- Daft, L. Richard. 2012. *Era Baru Manajemen*. Edisi Kesembilan. Jakarta: Salemba Empat.
- Dharmamesta, Basu Swasta. Hani Handoko. 2017. *Manajemen Pemasaran Analisis perilaku Konsumen Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Erni & Kurniawan, 2017 *Pengantar Manajemen*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Fadli, Uus MD. 2019. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Fakultas Bisnis Dan Ilmu Sosial Universitas Buana Perjuangan Karawang
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Husein, Umar. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta : Rajawali Press.
- Karyoto. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Definisi dan konsep*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. dan Jilid 2. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Tigabelas. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

- Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. and Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kurniawan, Arief Rahman. 2010. *Dasar-Dasar Marketing*. Yogyakarta: Quadran.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-2.
- Noor Juliansyah, 2011 *Metodelogi Penelitian*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Riduwan dan Engkos A Kuncoro. 2014. *Cara Menggunakan dan memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung : Alfabeta.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Meyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metedologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan kedua Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi ke-2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta : Andi.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

Artikel Jurnal :

- Elis Reynata Sulaeman. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada charly vht family karaoke cabang garut)*. Jurnal Manajemen, Vol.14, No.2, Mei 2015. Universitas Katolik Parahyangan
- Handayani, Dwi Putri. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui kepuasan pelanggan Butik Rabbani Muslim Pandanaran Semarang*. Semarang: Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Putro, Shandy .W., Hatane, Samuel., Karina, Ritzky dan Brahmana. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Kosnumen Restoran Happy Garden Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 2. No.1.
- Saraswati, Prita. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Coffee Shop Starbucks*. Malang: Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Tias Windarti & Mariaty Ibrahim. 2017 *pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu*. Universitas Riau.
- Yanto. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Swalayan Macro Mart Mojoroto Kabupaten Kediri)*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Sumber Internet:

- <https://www.suryacipta.com>
- https://scholar.google.co.id/scholar_url?url=https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/2741/2294&hl=id&sa=X&scisig=AAGBfm0yCzmPkAo77HOpxYScYXAIXM-7Xw&nossl=1&oi=scholar
- <https://karawangkab.bps.go.id/dynamictable/2018/01/17/19/jumlah-penduduk-berdasarkan-angka-proyeksi-kabupaten-karawang-2011---2020.html>