

DAFTAR PUSTAKA

Azizah,Siti Nur (2020) Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Food Di Gojek Online Pada Mahasiswa/Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau Hal.27.Diakses dari

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://repository.uir.ac.id/15232/1/165210913.pdf&ved=2ahUKEwi_qPXUtYOLAxXr2TgGHUFFLjcQFnoECBYQAAQ&usg=AOvVaw1kXWc9XEI9Ga8Vn4Jyh2mj

E Widjayanti, F Kumalaningrum, Sutarno (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Moderasi (Studi pada Konsumen CS Kopi Tubruk Surakarta). Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, 16(2),78676. Diakses dari <https://ejurnal.unisri.ac.id>

Mei,Nanang Andhiyan Mergining (2012).”Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Konsumen Suplemen Impor Dari USA Di Kabupaten Bantul” Jurnal Akademi Manajemen Administrasi (AMA) “YPK” Yogyakarta, Volume 1,Nomor 1, Agustus 2012,Hal.38”. Diakses dari

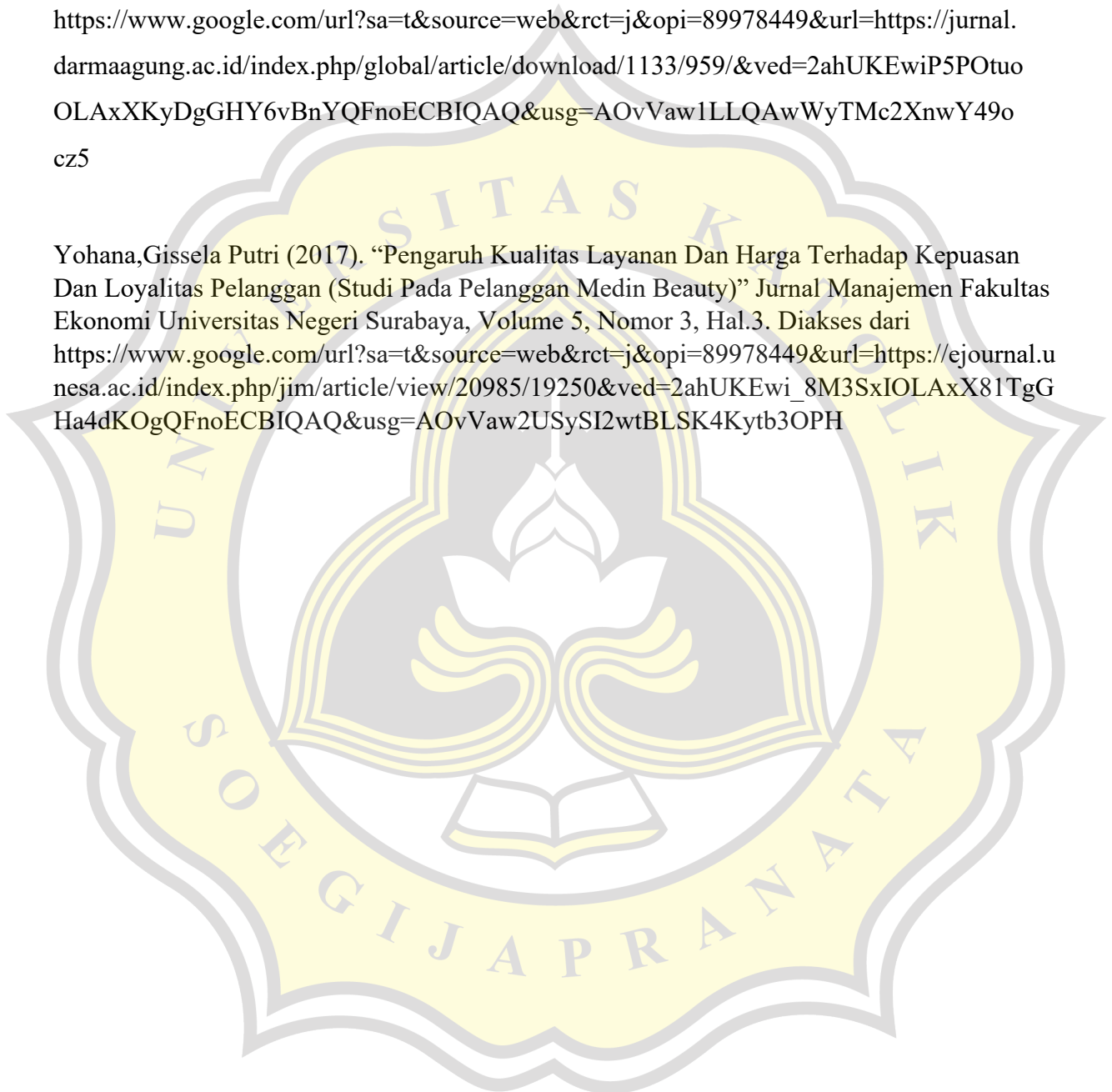
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://jurnal.amaypk.ac.id/index.php/jbma/article/download/5/4/&ved=2ahUKEwjH3p_Kw4OLAxW9oGMGHbE6OlqQFnoECBUQAAQ&usg=AOvVaw3IbE_BAEoZc8Bk5ubP-bZ5

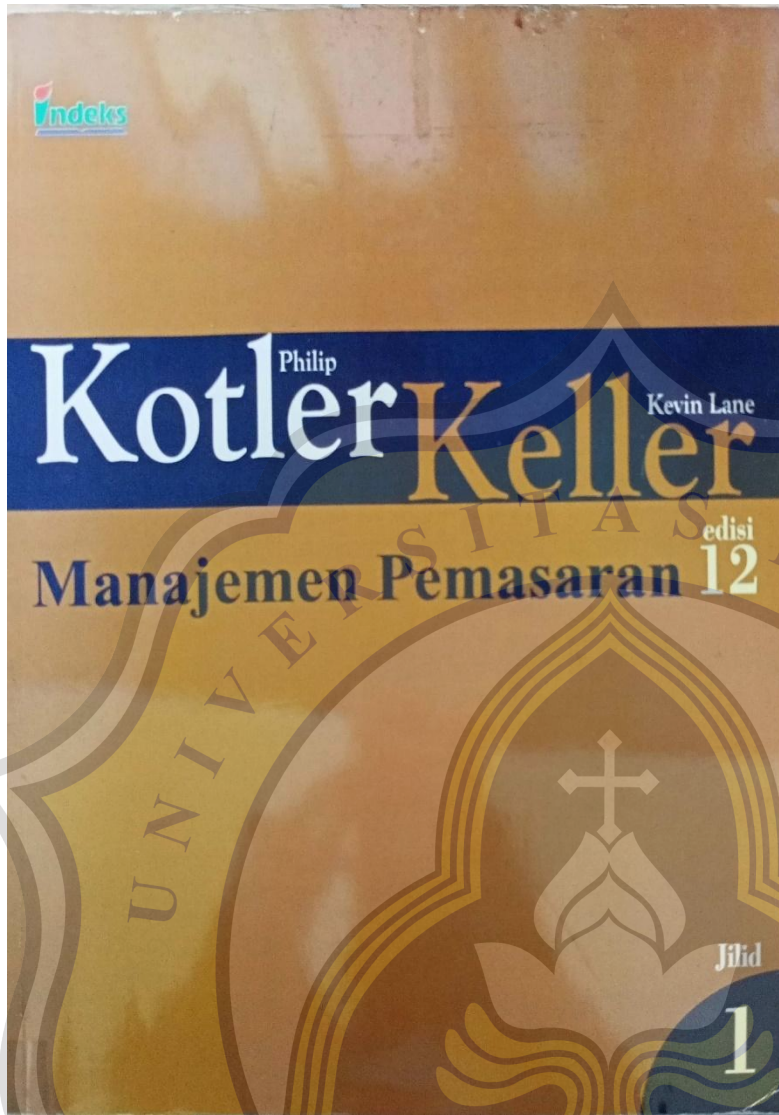
Sari Nilam Pusvita,Lie Darwin, Butar-Butar Marisi,Irawan Andy (2017).” Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Eka Prima Motor Pematang Siantar, Volume 6,Nomor 2, halaman 29”. Diakses dari : <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://sultanist.ac.id/index.php/sultanist/article/download/92/92&ved=2ahUKEwj-quLVyoOLAxVJumMGHc5BA8YQFnoECBcQAAQ&usg=AOvVaw2Kb0TzM0regUucAhB5489h>

Sirait,Ronnie MT, Nainggolan Theresia Silvia, F.Marbun Timsa F,Bancin Remin, BR Manullang Nike, Nurweni(2021). “The influence of local brand image and product quality on customer loyalty at PT. Sinar Menara Deli Medan” Jurnal Global Manajemen Program Studi S1 Manajemen FE-UDA,Volume 10 Nomor 1,Juni 2021, Hal.39 dan 44”. Diakses dari

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/global/article/download/1133/959/&ved=2ahUKEwiP5POtuoOLAxXKyDgGHY6vBnYQFnoECBIQAQ&usg=AOvVaw1LLQAwWyTMc2XnwY49ocz5>

Yohana,Gissela Putri (2017). “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Medin Beauty)” Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, Volume 5, Nomor 3, Hal.3. Diakses dari https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/20985/19250&ved=2ahUKEwi_8M3SxIOLAxX81TgGH4dKOgQFnoECBIQAQ&usg=AOvVaw2USySI2wtBLSK4Kytb3OPH





Manajemen Pemasaran Karya Philip Kotler dan Kevin Lane edisi 12 diterbitkan oleh Erlangga pada tahun 2012 Buku Ini Membahas Tentang Pemasaran

Penulis: Philip Kotler dan Kevin Lane Keller

Kategori : Buku, Buku Non Wakaf

Penerbit: PT Indeks

Tahun Terbit : 9 September 2008

Kode Buku : X0503

Jumlah Halaman : 444 Halaman

Bahasa : Bahasa Indonesia

ISBN : 979-683-817-6

Dari Buku :

Kotler, & Amstrong. (2001). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi Keduabelas Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

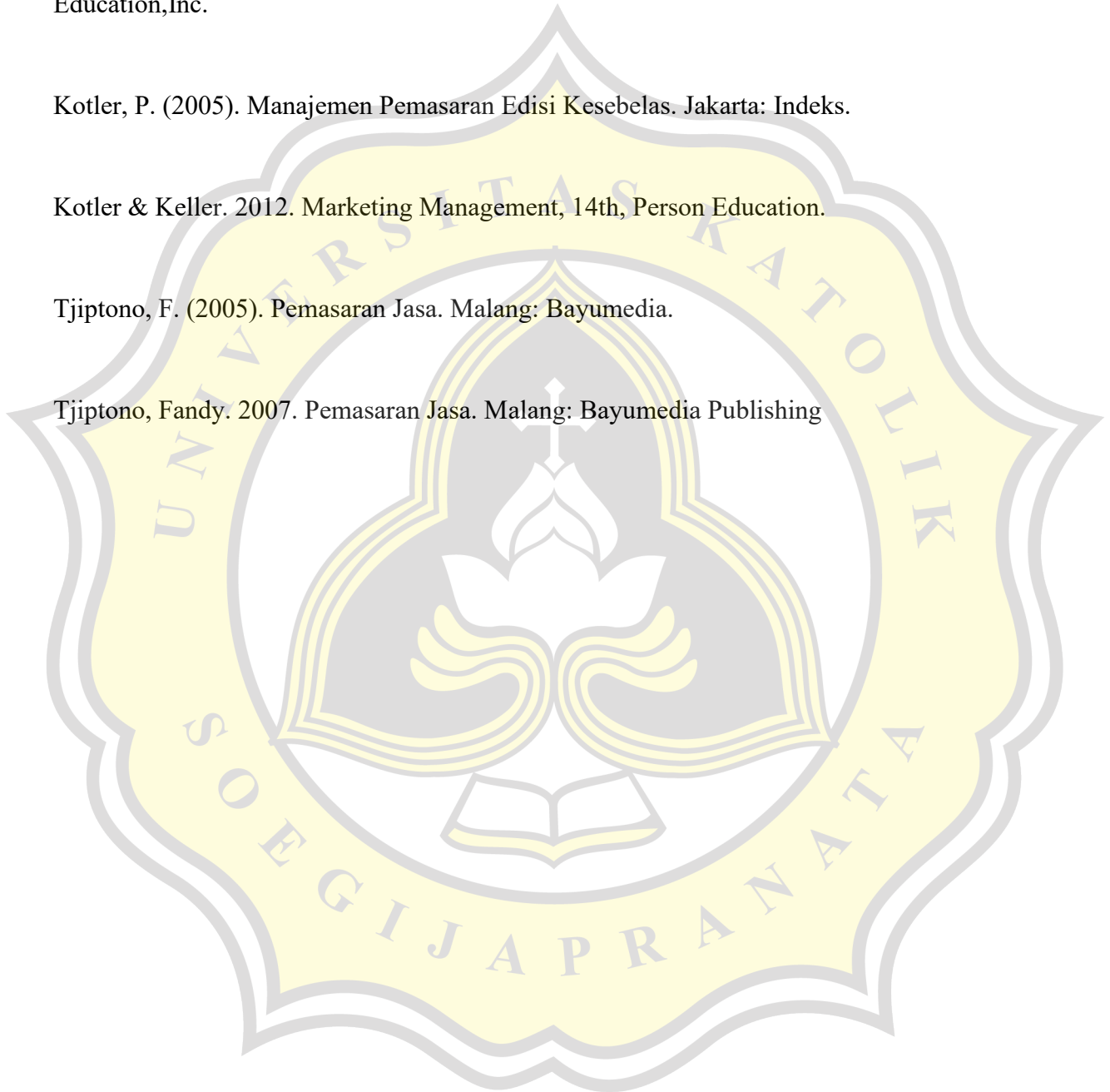
Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Kotler, P. (2005). Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks.

Kotler & Keller. 2012. Marketing Management, 14th, Person Education.

Tjiptono, F. (2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.

Tjiptono, Fandy. 2007. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing



DELIVERING QUALITY SERVICE

.....*Balancing*.....
Customer Perceptions
....*and Expectations*....

**VALARIE A. ZEITHAML
A. PARASURAMAN AND LEONARD L. BERRY**

Untuk ebook Valarie A Zeithaml A Parasuraman Leonard L Berry dapat diakses dari
<https://books.google.co.id/books?id=RWPMYP7-sN8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

