

DAFTAR PUSTAKA

- Asep Saepul Hamdi dan E. Bahrudin, metode penelitian kuantitatif aplikasi dalam Pendidikan. Yogyakarta : CV Budi Utama 2014, cet 1, hal 46
- A.S. Moenir. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksara. Hlm 88
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Abu bakar, Rusydi. 2017. Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung
- Azuar Juliandi. 2014. Metodologi penelitian Bisnis, Medan : Umsu Pers.
- Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*. (Yogyakarta: Teras, 2011). Hal. 10
- Anas Sudjiono. (2010). Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta: Rajawali Press
- Buttle, Francis. 2018. Customer relationship marketing (Manajemen hubungan pelanggan). Jakarta: Bayumedia
- Basu Swastha dan Irawan, 2006, Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta
- Cristina Widya Utami, (2006). Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel. Modern); Jakarta: Salemba Empat
- Donni Priansa. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta

- Elis Reynata Sulaeman Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Jurnal Manajemen, Vol. 14, No 2, Mei 2015
- Fandy Tjiptono, Manajemen Pemasaran Jasa, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta 2017
- Goetsch dan Davis, 1994 dalam Nasution (2005), Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management , Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor : 14-18
- Ghozali Imam. Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program SPSS.(Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, 2011)
- Ghozali, Imam. (2020). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali.(2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro: Semarang

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.

Husaini Usman. 2008. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara

Iskandar. 2010. Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kuantitatif dan Kualitatif). Jakarta: Gaung Persada Press (GP Press)

Kasmir. (2006) KEWIRAUSAHAAN.Jakarta: Rajawali Pers

Kasmir.(2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Kasmir.(2017). Analisis Laporan Keuangan.(Edisi 10). Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada.

Kotler, 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2.Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran,Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

Lawang, Robert. MZ. 2004. Kapital Sosial Dalam Prepektif Sosiologi. Jakarta : FISIP UI Press

Muslich, Mohammad. (2003). Manajemen Keuangan Modern (D(Ed.); ketiga). PT Bumi Aksara

Rini Dwi Prastiwi, Manajemen 2017, Pengaruh Nilai Pelanggan dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan

Riduwan. 2012. Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian Bandung: Alfabeta

Robinette Scott & Claire Brand. (2001). Emotion Marketing: The Hall Mark Way of Winning Customer's For Life. New York. McGrawHill International.

Siregar, syofian. 2013. Metode penelitian kuantitatif

Sutama. 2012. Metode Penelitian Pendidikan, Kartasura: Fairuz Media

Sugiyono.2009. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D). Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B Bandung: Alfabeta

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 1

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta,2013),cet ke-19, hlm. 224.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta,CV.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D Bandung : Alfabeta

Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Prakteknya*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2007),hal 157

Singarimbun, M dan Efendi,. 1995, Metode Penelitian Survey, Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.

Stanley Lemeshow et. al., *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, (Yogyakarta:Gadjah Mada University Press, 1997), hlm. 2.

Woodruff, Robert B. (1997). Customer Value : The Next Source for Competitive Advantage, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 25, No. 2, 139 –153.