

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri , S. (2012). *Manajemen Pemasaran* . Jakarta: PT Raja Grafindo.
- FEB. (2020). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Palembang: Universitas PGRI Palembang .
- Heizer, J. a. (2015). *Manajemen Operasi Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan edisi 11*. Jakarta: Selemba Empat.
- Ilhamsyah, & Mulyani , A. (2013, April). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik di Kota Plaju Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika* , 10, 34-53.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya.
- Irawan, H. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kasmir. (2014). *kewirausahaan* . Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Kolter, P., & Amstrong, G. (2014). *Prinsip-Prinsip pemasaran* .
- Kotler, P., & Keller , K. (2012). *Marketing Management*.
- Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi ke-3*. Jakarta: Selemba Empat.
- Malau , H. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Aplikasih Pemasaran Era Tradisional Hingga Era Modernisasi Global*. Bandung: Afabeta.
- Priyanto , D. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta:Gaya Media .
- . (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum* . Yogyakarta: Andi.
- Ritongga , d. (2016). *Pelajaran Ekonomi Dua*. Erlangga, Jakarta.
- Riyanto, S. (2015). pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan SSP . *Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Muhammdiah Surakarta*.
- Schiffman, & Kanuk . (2012). *Perilaku Konsumen Edisi 7* . Jakarta : PT. Indeks.

- Sholikah , I., Safitri, U. R., & Ariestanto, A. (2020, Desember). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. *Ekobis: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 8, 41-48.
- Sugiyono. (2015). *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- . (2017). *Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: alfabeta.
- . (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* . Bandung:Alfabeta.
- Sukaesih, D., Mulyani, A., & Usman, B. (2020 , April). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT TIKI JNE sub agen Kayu Agung . *Jurnal Media Wahana Ekonomika* , 17, 18-36.
- Suwarman, U. (2011). *Prilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Thamrin, A., & Francis , T. (2018). *Manajemen Pemasaran* . Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono , F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* . Jakarta: Gramedia Cawang .
- . (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian* . Yogyakarta: Andi Offset.
- . (2015). *Strategi Pemasaran (Eedisi Keempat)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- . (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi Pertama*. Penerbit: Media. Jakarta.
- Utami, C. (2017). *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia Edisi ke-3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wicaksono, A. Y., Yudha, G. L., & David , M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lokasi dan Produk terhadap Kepuasan Konsumen Jamur Tiram UD Tiga Mas. 116-126.
- Zeithaml, & Bitner, M. (2013). *Service Marketing, Sixth Editon* . America : Mc Graw Hill.