

DAFTAR PUSTAKA

A. Peraturan Perundang – Undangan

Undang – Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

B. Buku

Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Ke 8. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. 2016. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1 Edisi Ke 9. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 & 2 Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.

Lupiyoadi, Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke 3. Jakarta: PT. Salemba Empat.

Nawawi, Ismail. 2012. *Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset..

Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V dan Poly Endrayanto. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

C. JURNAL

- (Andreana Yulia Purnomo, Bambang Munas Dwiyanto, 2017). “Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bank X Area Semarang)”. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Bisnis Vol. 6 No. 2*. Diponegoro Journal Of Management.
- (C. Prihandoyo, 2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Prasmanan Cocom Balikpapan”. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis, Vol. 1 Mei 2017*, <http://journal.feb.unmul.ac.id/index/php/PROSNMEB>
- (Dwi Aliyyah Apriyani, Sunarti, 2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)”. *E-Journal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 51 No. 2*, administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id.