

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Bukhari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Daryanto, Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Grava Media
- Erwin, Tumpal J. R. Sitinjak. 2017. *Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen*. Jurnal Manajemen ISSN : 1907-0896
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen pemasaran: Edisi kedua belas jilid 1*. Jakarta: Indeks
- Kusumadewi, Neni. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko UD. TS Putra Majalengka*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi ISSN : 2356-3923
- Neuman, W. Lawrance. 2016. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Indeks.
- Peter, J. Paul, Jerry C. Alson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sangidji, Etta Mamang, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian: Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Sumarwan, Ujang. 2015. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa: Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Publisher. Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. 2016. *Pemasaran: Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: Andi Offset
- Widodo. 2017. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Wijaya, Tony. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarti, Euis, Tiffany Primadiana. 2016. *Antara Kualitas pelayanan jasa ekspedisi dengan loyalitas konsumen*. Jurnal lentera Bisnis ISSN 2252-9993 .

Non Buku :

<https://ipi.worldbank.org/international/scorecard> (Diakses pada 1/31/2019, 22:13 WIB)

<http://www.databoks.katadata.co.id> (Diakses pada 8/2/2019)

<http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result> (Diakses pada 30/12/2018, 17:12 WIB)