

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne. (2005). *Handbook of CRM : Achieving Excellence in Customer Management*. Burlington: Butterworth-Heinemann
- Adriana dan Chandra Tjipto. 2008. *Brand Manajemen dan Strategi*. Yogyakarta: Elex Media Komputindo
- Alma , B. 2003. *Menejemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Bandung: ALFABETA.
- Amirullah, Widayat. 2002. *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang : CV. Cahaya Press.
- Ngatmo dan Tri, B. 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala. Semarang.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang
- Cornelia, Elly., Nancy V.S., Endo W K., dan Thomas S K. 2008. *Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan laundry 5ASEC Surabaya*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. 4(2) :45-57.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Iffan, M., Santy, R. D., & Radiaswara, R. (2018). *Pengaruh Proses dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Bandung*. *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 8(2), 128–140.
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1(3), h: 275- 293.
- Jones, Thomas, and W. Earl Sasser. Jr, 1994, *Marketing (Second Edition)*, United States of America.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2016. *Prinsip-prinsipPemasaran*. Edisi 13. Jilid. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Lovelock, C dan Luren K W. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. PT.Indeks Indonesia.
- Lovelock, C dan Luren K W. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. PT.Indeks Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat R. B. 2015. Praktikum Metode Riset Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. 1998. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki. 2004. Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial. Cetakan Ketiga (Revisi). Gadjah MadaUniversity Press. Yogyakarta.
- Ren L-L, Wang Y-M, Wu Z-Q, Xiang Z-C, Guo L, Xu T, et al. Identification of a novel coronavirus causing severe pneumonia in human: a descriptive study. Chin Med J. 2020; published online February 11. DOI: 10.1097/CM9.0000000000000722.
- Rothan HA, Byrareddy SN. The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (COVID-19) outbreak. J Autoimmun. 2020; published online March 3. DOI: 10.1016/j.jaut.2020.102433.
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Susilo, Adityo., Rumende, C. Martin., Pitoyo, Ceva W., Santoso, Widayat Djoko., Yulianti, Mira., Heri kurniawan., Sinto, Robert., Singh,Gurmeet., Nainggolan, Leonard., Nelwan, Erni J., Chen, Lie Kie., Widhani, Alvina., Wijaya, Edwin., Wicaksana, Bramantya., Maksum, Maradewi., Annisa, Firda., Jasirwan, Chyntia OM., & Yuniastuti, Evy. 2020. Corona virus disease 2019: tinjauan literatur terkini. Jurnal Penyakit Dalam Indonesia. 7(1): 45-67.

- Tjiptono Fandy, 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga. Andi Offset.Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset.Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa.Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Zeithaml, V. et al (2009). Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. 5th edition. Mc. Grow Hill.