

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Sanusi. 2017. Metodologi Penelitian Bisnis. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Salemba Empat
- Arikunto, S. 2006, Prosedur Penelitian: Suatu Pengantar Praktik, Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. 2012. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A,. 1996. Services Marketing. Edisi1. Boston. MCGraw-Hill
- Cohen, Lou. 1995. Quality Function Deployment, How to make QFD Work for You. Addison-Wesley Publishing Company. New York: Effendy
- Djaali dan Muljono, P. 2008. Pengukuran dalam Bidang Pendidikan, Jakarta: Grasindo
- Wardani, Arizca Kusuma dan Farida Ratna Dewi. 2015. “Analisis Struktur Modal terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Sektor Utama yang Terdaftar di Indeks LQ45 Bursa Efek Indonesia”. Jurnal Manajemen dan Organisasi. Vol VI, No 2:135-148
- Glynn, W. J. and James G. Barnes. 1996. Understanding Services Management. Ireland: Oak Tree Pers
- Greenberg, J. and Robert A. Baron. 2014. Behavior in Organization International Edition, New Jersey: Prentice Hall
- Gronroos, C., 1994, “From Marketing Mix to Relationship Marketing: Towards A Paradigm Shift in Marketing”, Australian Marketing Journal, vol. 2. August

- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, Ririn. 2020. Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Haryono, Budi. 2016. How to Win Customer Through Customer Service with Heart. Yogyakarta: ANDI
- Heizer, J., B. Render, and C. Munson. 2017. Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management. Twelfth Edition. Boston: Pearson Education
- Hill, R. 1998. What sample size is “enough” in internet survey research?. Interpersonal Computing and Technology: An Electronic Journal for the 21st Century
- Ibnu, Widiyanto., 2008, Pointers : Metodologi Penelitian. Semarang: Badan Penerbit Undip
- Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat
- Margono, 2004, Metodologi Penelitian Pendidikan, Jakarta: Rineka Cipta
- Nicholson, W. 1995. Mikroekonomi Intermediate dan Aplikasinya. Terjemahan dari Intermediate Microeconomics, oleh Agus Maulana. Jakarta: Binarupa Aksara
- Pamungkas, M. 2006. Analisis Permintaan Gula Pasir di Tingkat Rumah Tangga di Kabupaten Sukoharjo. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L., 1988, Servqual: A Multiple - Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing
- Pasuraman,., Wijaya, Tony, 2011. Manajemen Kualitas Jasa, Jakarta: Salemba Empat

Peter and Olson, McGraw Hill. 2003. Consumer Behavior and Marketing Strategy:

Marketing Management Philip Kotler Pearson Education International

Rust, R. T. and Oliver, R. 1994. SerQual : New Direction Theory and Practice. USA:

Sage Publication.

Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2000. Perilaku Konsumen. Edisi ke Tujuh.

Jakarta: PT. Indeks

Suchánek, P., Richter, J., and Králova, M. 2017. Customer Satisfaction with Quality of

Products of Food Business. Prague Economic Papers

Simamora, H. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: STIE YKPN

Sungkawa, Iman, Purnomo Dwi dan Fauziah Eva. 2015. Hubungan Antara Persepsi

dan Preferensi Konsumen Dengan Pengambilan Keputusan Pembelian Buah

Lokal, Jurnal Agrijati, Vo. 28, No. 1

Sutari, Tatay. 2016. Funtastic Service: Melayani itu menyenangkan. Jakarta:

PT Grasindo.

Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset,.