

Daftar Pustaka

- A, Parasuraman. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Alan Yunus. (2016). pengaruh service quality (tangible, empathy, reliablility, responsiveness dan assurance) terhadap customer satisfaction: penelitian pada hotel serela bandung. *Jurnal Manajemen*, Vol.15, No.2
- Ardian (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Besi Sumber Berkat . *Tugas Akhir* . Universitas Telkom .
- Azwar,S(2005). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Bimo Walgito. 2002. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset
- Eko, Cahyo K. (2009). Analisis Persepsi. *Skripsi*. FE UI
- Fadila, Dewi & Sari Lestari Zainal Ridho. (2013) . Perilaku Konsumen. Palembang: Citrabooks Indonesia
- Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Fitzsimmons, A. James., Fitzsimmons, J. Mona and Bordoloi, K. Sanjeev. (2014). Sevice Management, Eighth Edition. New York: The McGraw-Hill.
- Hamalik. 1992. Media Pendidikan. Bandung: Penerbit Alumni
- Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. ***Prinsip-prinsipPemasaran***. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, (2007). Alih Bahasa: Benyamin Molan;Penyunting: Bambang Sarwiji, SE;Manajemen Pemasaran, edisi 12 Jilid 2; PT.INDEKS, Jakarta
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- M Thoha. (2003), Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Notoatmodjo, Soekidjo. (2005). Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi). Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Paramita, A., & Lusi, K. (2013). Teknik Focus Group Discussion Dalam Penelitian Kualitatif (Focus Group Discussion Tehnique in Qualitative Research). *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 16(2), 117-127.

Rakhmat, Jalaluddin. 2012. Metode Penelitian Komunikasi, Dilengkapi Contoh Analisis Statistik. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ridwan, M (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Aisyah Mandiri. *Skripsi* . STIE Pelita Bangsa, Bekasi

Robbins, Stephen P. (2003). Organizational behavior. Pearson education. New Jersey 07458.

Schiffman & Kanuk. 2004. Perilaku Konsumen (edisi 7). Jakarta: Prentice Hall

Soekanto, Soerjono. (2012) Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Pers,

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius, 2005, Service, Quality dan Satisfaction, Penerbit : Andi, Yogyakarta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Universitas Ciputra Surabaya .(2015). .<http://ciputrauceo.net/blog/2015/6/11/perilaku-konsumen>

Afif Dalma (2020) <https://dosenpintar.com/pengertian-konsumen/>

DinaAprilia.,Fitrah LI.,Hilda A.,(2017).one to one marketing-Dasar Pemasaran . Makalah . Bekasi <https://fitrahnisl.blogspot.com/2018/09/makalah-one-to-one-marketing-dasar.html>

Barron's Educational Series
https://www.allbusiness.com/barrons_dictionary/dictionary-customized-marketing-4965342-1.html

Business Research Methodology (BRM) yang dikutip dari buku : Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2012) “Research Methods for Business Students” 6th edition, Pearson Education Limited <https://research-methodology.net/sampling-in-primary-data-collection/convenience-sampling/>