

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2013. Manajemen Pemasaran Strategi. Edisi kedelapan. Salemba Empat. Jakarta.*
- Abdul Basid, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tanggerang Hotel, Jurnal Lontar Vol.6 No. 2
- Amirullah dan Cantika, Sri Budi. 2002. Manajemen Strategi, Yogyakarta: Graha Ilmu*
- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara*
- Basu Swasthadan Irawan. 2003. "Manajemen Pemasaran Modern". (Edisi kedua). Cetak kesebelas. Yogyakarta*
- Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi Offset. Yogyakarta*
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. (Edisi Ke 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*
- Jatmiko, Rammad Dwi. 2003. Manajemen Strategik. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press*
- Khusaini Ahmad, 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta, Tugas akhir, Jurusan Keolahragaan*
- Kotler, Phillip. (2009). Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jakarta; Erlangga*
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2013. Pemasaran Jasa. edisi 7. Erlangga: Jakarta.*
- Pearce dan Robinson, 2001, Manajemen Strategik: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian, Jakarta: Binarupa Aksara,*

- Priyatno, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: Andi Offset*
- Singgih Santos dan Tjiptono. 2001. Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Elex Media Komputindo, Jakarta*
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA.*
- Suryahadi A. dan Sumarto, S. 2007. The Cronich Poor. The Transient Poor, and The Vulnerability in Indonesia Before and After Crisis. SMERU Working Paper. Jakarta.*
- Swastika, 2005. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Skripsi Ekonomi*
- Tia Artika, 2018, Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Capital Indonesia Tbk Cabang Wisma Kodel, Jurnal STEI Ekonomi, Vol 27, No 01, Juni 2018*
- Tjiptono, Fandy. 2016. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi*
- Widayat. 2004. Metode Penelitian Pemasaran Edisi Pertama: Cetakan Pertama. UMM Press*
- Zeithmal, B. P. 2011. Dimensi Kualitas Jasa (SERVQUAL). Dalam F. E. Danang Sunyoto, Manajemen Pemasaran Jasa (hal. 288-289). Yogyakarta: Caps.*