

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Ferdinand. 2016. Analisis Implementasi Proses Knowledge Management pada Kantor Akuntan Publik Non Big-Four (Penelitian Exploratory pada KAPADR). Tesis. Yogyakarta. Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada.
- Anggita, N. 2018. Hubungan Faktor Konsumsi dan Karakteristik Individu Dengan Persepsi Gangguan Lambung Pada Mahasiswa Penderita Gangguan Lambung Di Pusat Kesehatan Mahasiswa (PKM) Universitas Indonesia Tahun 2011. Skripsi. Jakarta: FKM UI.
- Assauri, S. 2016. "Manajemen Operasi Produksi". PT .Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Ayuniah, Putri. 2017. "Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Iklan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah (Studi Kasus Pada Mahasiswi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma Yang Mengambil Kuliah Di Kampus Depok)". Jurnal Ekonomi Bisnis. Volume. 22. No. 3. Hal. 208 – 219. Universitas Gunadarma. Jakarta.
- Freddy Rangkuti, 2016. Teknik Membedakan Kasus Bisnis Analisis SWOT. Jakarta : PT Gramedia
- Garvin, D. A. dan Lovelock. 2004. Strategi Marketing. Yogyakarta: Andi
- Handi Irawan. 2015. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Henriawan,.Desan (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur). Volume VI, Nomor 2.
- Kotler dan Armstrong, Yudhi. 2018, "Kualiatas Produk, Merek dan Desain Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio", Jurnal EMBA. Vol. 1, No. 3, Juni
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2016. "Marketing Management"(14thEdition). England: Pearson Education

- Kotler, Philip. 2016. Manajemen Pemasaran. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lamandasa, Serlia, Lefrand Mango, dan Tabita Matana. 2008. “Analisis Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Krim Pemutih Wajah “TjeFuk” di Yogyakarta”. *Optimal*, Vol. 5, No. 3, Juni 2008: 265-274. Poso :Universitas Sintuwu Maroso.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2019. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Malayu SP Hasibuan. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ketujuh Belas, PT.Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :Alfabeta, CV.
- Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2016). Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale. *Journal of Retailing* 77(2), 203-220.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Edisi Pert. Malang: Bayu Media Publishing.