# DAFTAR PUSTAKA

Ananda sabil husain. (2015). Penelitian Bisnis & Manajemen menggunakan Partial least square (PLS) dengan smart PLS 3.0,. Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Brawijaya.

Atmadjati, A. (2018). Layanan prima dalam praktik saat ini (A.Atmadjati (ed.)

 Deepublish.

Bahrudin, M. . & Z. S. (2016).

Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam.

Donni Juni priansa. (2017). komunikasi pemasaran terpadu .

Fandy, T. (2016). Service, Quality & satisfaction (Andi(S) (ed.)).

Fandy, T. 2. (2015). startegi pemasaran (Andi Offset (ed.)).

Ghozali. (2014). Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS. UNDIP .

Ghozali, I. & hengki latan. (2015). Konsep Teknik Aplikasi menggunakan Smart PLS. UNDIP.

Haryono. (2017). Metode SEM untuk penelitian Manajemen, AMOS, LISREL PLS (Haryono (ed.)). PT Luxima Metro Media.

Indrasari, M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN. Unitomo Press.

kotler & Gary Amstrong. (2016). Dasar-Dasar Pemasaran. Erlangga 125.

Kotler & Keller. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.

kotler, philip & K. L. (2018). MANAJEMEN PEMASARAN. PT Index.

Maguire, E. R., Burgoine, T., & Monsivais, P. (2015). Area deprivation and the food environment over time: A repeated cross-sectional study on takeaway outlet density and supermarket presence in Norfolk, UK, 1990-2008. Health and Place, 33, 142–147. https://doi.org/10.1016/j.healthplace.2015.02.012

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49(4), 41. https://doi.org/10.2307/1251430

RAMADIANI. (2010). SEM DAN LISREL UNTUK ANALISIS MULTIVARIATE . Jurnal Sistem Informasi.

Rangkuti. (2017). Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja. Gramedia Pustaka Utama .

Riduwan. (2011). Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis. Alfabeta .

Sudarsono, H. (2020). Manajemen pemasaran. Pustaka Abadi .

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. . Alfabeta, CV .

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta .