

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Mirandha, dkk. *Pengaruh Excellent servise terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Pizza Hut Malang Town Square)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 1 No. 2. 2015. Hlm. 7.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing*. 2013. Jakarta. Rajawali Pers.
- _____. *Manajemen Pemasaran*. 2002. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. 2001. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. 2014. Yogyakarta. Penerbit Gava Media.
- Dewi, Sutrisna. *Komunikasi Bisnis*. 2007. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Erlando. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada SPBU PERTAMINA 34-12708)*. 2011. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol.13.
- Fahmi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Bintang III Di Kota Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*. JEMI Vol.8/3/Desember/2008.
- Fajar Andrianto Saputra. *Pengaruh Pelayanan Prima dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Layanan PT. Pos Indonesia Semarang)*. Jurnal.
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality anagement*. 2005. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. 2004. Jakarta. PT Indexs.
- Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di KSU Padurenan Jaya Kudus. 2016.
- M. Mursid. *Manajemen Pemasaran*. 2014. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara.
- Ma'ruf, Henri. *Pemasaran Ritel*. 2005. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Masrukhin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. 2015. Kudus. Media Ilmu Press.

- _____. *Statistik Deskriptif Berbasis Komputer*. 2014. Kudus. Media Ilmu Press.
- _____. *Statistik Deskriptif dan Inferensial*. 2014. Kudus. Media Ilmu Press.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. 2002. Jakarta. PENERBIT ERLANGGA.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. 1988. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Purnamasari, I.G.A Yulia. *Pengaruh Pelayanan Prima dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Layanan PT. Pos Indonesia Semarang)*. 2015. Jurnal.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. 2007. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. 2013. Yogyakarta. Penerbit ANDI..
- Siti Na'imatul fisqiyah, Siti dan Mutimatul Faidah. *Penerapan Standar Operational Prosedur (SOP) dan layanan Prima Perawatan Tubuh dengan Lulur Tradisional terhadap Kepuasan Konsumen di House of Annisa Salon Muslimah Tuban*. 2014. E-Jurnal. Volume 03 Nomer 01. 2014.
- Sopiah dan Syihabudhin. *Manajemen Ritel*. 2008. Yogyakarta. ANDI.
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. 2004. Bandung. CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V.Wiratna. *Metodologi Penelitian*. 2015. Yogyakarta. PT. Pustaka Baru.
- Supramono dan Jony Oktavian Haryanto. *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. 2005. Yogyakarta. ANDI.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. 1996. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Wijaya, Juhana. *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan*. 2004. Bandung. Armico.