

# DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin., Francis Tantri. 2018. *"Manajemen Pemasaran"*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arianto, Mukhamad. Nur Mahmudah. 2014. *"Analisis Kepuasan Konsumen Di Jatiroso Catering Service Consumer Satisfaction Analysis Of Jatiroso Catering Service Upn"*, Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan Vol. 1 No. 2 Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Armstrong, Kotler. 2016. *Marketing An Introduction*, Edisi 13. USA: Perason Education.
- Assauri, Sofjan . 2019. *MANAJEMEN PEMASARAN Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Assauri, Sofjan. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ayodya, Wulan. 2020. *UMKM 4.0*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Azwar,S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basu, Swastha., Hani Handoko. 2011. *Manajemen Pemasaran- Analisis Perilaku. Konsumen*. Yogyakarta : BPFE.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pegantar*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.2021. "Kamus Besar Bahasa Indonesia" dalam <https://kbbi.web.id/cenderung.html> diakses 31 Desember 2021

- Dokumentasi. 2021. *Usaha Pentol Pak Rakit*.
- Fanun, Denieda. 2021. *The Art Of Emotion*. Yogyakarta: Araska.
- Faradilla, Rinda. 2021. <https://www.idntimes.com/business/finance/rinda-faradilla/apa-itu-analisis-kecenderungan> diakses 31 Desember 2021
- Ferina, Royalna. at all. 2021. *Perilaku Konsumen Kepariwisataaan*. Yayasan Kita Menulis.
- Firmansyah, Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi..* Jakarta: MAGNA Script Publishing.
- J, Efendi Panjaitan. dan Lili Yulianti, A. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung". Bandung: DeReMa Jurnal Manajemen.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. and K Keller. 2016. *Marketing Managenen*. 15 th Edition. Pearson Education. Inc. Alih Bahasa: Bob Sorban. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran Cet Ke-10*. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Philip. dan Garry Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran* Edisi Tiga Belas Jilid Dua. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Gary Amstrong. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga.
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Musfar, Tengku Firli. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Ndaru Prasastono dan Sri Yulianto Fajar Pradapa, 2012. *"Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi"*, Dinamika Kepariwisata Vol. XI No. 2. Semarang.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perlaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *"CUSTOMER CARE EXCELLENCE Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analilis Kasus Jasa Raharja"*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Spillane, James J. 2021. *Managing Quality Customer Service: Pelyanan yang Berkualitas*. Yogyakarta: Publisher USD.
- Sungadji, Etta Mamang. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Suprpto, Rifqi., M. Zaky Wahyuddin Azizi. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Supriadi. 2018. *Konsep Harga dalam Ekonomi Islam*. Guepedia.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. Ph.D. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, Fandy.,Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, Kodrat. “Perkembangan Persaingan Usaha di Indonesia Menuju Industrialisasi 4.0” dalam <https://kppu.go.id/blog/2021/03/perkembangan-persaingan-usaha-di-indonesia-menuju-industrialisasi-4-0/> diakses 4 Desember 2021
- Zulaikha. 2020. *Bisnis UMKM ditengah Pandemi*. Surabaya: Unitomo Press.