

DAFTAR PUSTAKA

- Adeng Kasmiri, 2011, *Manajemen Bisnis*, Sumedang : Penerbit IKOPIN PRESS
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Armistead, C.G., G. Clark. 1996. *Customer Service And Support (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan)*. PT Elex Media Komputindo – Kelompok Gramedia, Jakarta, hal. 43-47
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- Christina Whidya Utami. 2006. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat
- Djaslim Saladin, 2003, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, Linda Karya, Bandung
- Eka, Mahadewi, dkk. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- ., & Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Andi offset.
- Haksever et al 2000. *Service Management oprations*. USA: Pearson Prentice Hal
- Handi Irawan. 2004. *Indonesia Customer Satisfication Index. Frontier*
- Hasibuan, Malayu S.P, 2006, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Hermawan S, Stephanus. 2011. “*Mudah Membuat Aplikasi Android*”. Yogyakarta : Andi Offset
- Imam Ghozali. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jony Wong. 2010. *Internet Marketing for Beginners*. PT Elex Komputindo. Jakarta
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- McLeod Pearson. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Salemba. Jakarta.
- Pandji Anoraga. 2009. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

- Philip Kotler., Hermawan Kartajaya, Setiawan, I. 2019. *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Philip Kotler dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- _____, 2016: *Marketing Management, 15th Edition* New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- _____, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Riduwan dan Akdon. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Shelly Cashman. 2007. *Discovering Computers. Menjelajah Dunia Komputer. Fundamental*, Edisi 3. Salemba Infotek: Jakarta
- Stephen P. Robbins, 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam. Penerbit PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Rusydi Abubakar. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung
- Sudjana. 1992. *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito.
- Stoner, James A.F; Freeman, R. Edward; Gilbert JR, Daniel. R, 2005, *Manajemen, Jilid I*, PT Bhuana Ilmu Populer.
- Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suwarsono. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT. Mandala Krida

Referensi lainnya

- Christopher Lovelock & Lauren Wright 2002. *Principles Of Service Marketing And Management And Management 2 nd*, New Jersey: Pearson Education International.
- Ginanjari Sri Lakutomo. 2014 “*Analisis Pemasaran Terhadap Bisnis Online (ecommerce) Dalam Jaringan Sosial Internet*” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Maisaroh, M. 2019. *Kajian Karakteristik Kewirausahaan Terhadap Keberhasilan Usaha UKM (Studi Kasus Sentra Industri Konveksi Dusun Mlangi*

dan Sawahan Nogotirto Gamping Sleman Yogyakarta). Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi (JEBA), 21(2).



IKOPIN
University